Digi
Voice

DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

DigiVoice MEUCCI BE

IP PBX

Manual do Usuário MEUCCI BE

Versão: 1.0

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Conteúdo

Parte I Introdução 5

1 Bem Vindo 5

2 Por que Meucci? 6

Parte II Guia de Configuração 9

1 Introdução 9

2 Licenciamento 10

3 Login 13

4 Administração 14

Configurações 14

Administração 15

Informações do Sistema 16

Módulo Administrativo 17

Principal 18

Gerenciador de Usuários 19

Ramais 21

Códigos de Facilidades 28

Configurações Gerais 36

Rotas Saintes 41

Canais 44

Ligações de Entrada 49

Rotas Entrantes 50

Anúncios 56

Bloqueios 60

Controle Dia/Noite 61

Siga-me 66

URA 71

Filas 75

Grupo de Chamadas 82

Horários 87
Configurações Internas 94
Ligação de Retorno 95
Conferência 99
DISA 102
Aplicação Personalizada 104
Destino Personalizado 107
Música de Espera 108
Senhas 109
Estacionamento 111
Gravações do Sistema 116
Ferramentas 118
Sistema de Administração 118
API do Asterisk 119
CLI do Asterisk 121
Informações do Asterisk 122
Agenda do Asterisk 123
Java SSH 124
5 Relatórios 126
6 Painel 127
7 Conferências 128

Parte III Princípios da Comunicação 130

1 Conceitos Básicos 131
2 DTMF 132
3 Flash 133
4 Central Privada de Comutação Telefônica 134
5 Rotas de Saída 136
6 Hot Line 137
7 Rota de Menor Custo 138
8 Grupos de Ramais 139
9 Ramais Atendedores 140
10 Transferência de Chamadas 141

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

11 Retomada 141
12 Estacionamento de Chamada 142
13 Captura de Chamada 142
14 Siga-me 143
15 Retorno de Chamada 144
16 Distribuidor Automático de Chamadas 144
17 Fila de Chamadas 145
18 Bilhetagem de Chamadas 145
19 Atendedor Automático 146
20 Espera Telefônica 146
21 Discagem Direta a Ramal - DDR 147
22 Correio de Voz 148

Parte IV Suporte 158

Índice Remissívo.....0

Parte

Introdução

1 Introdução

1.1 Bem Vindo

Obrigado por adquirir o Meucci, uma solução completa para suas necessidades de comunicação.

O Meucci é um PABX IP que traz até você os benefícios da convergência entre TI e Telecom além da redução de custos com telefonia.

O Meucci também permite uma fácil configuração através de sua interface gráfica amigável via WEB.

Este manual tem o intuito de ajudá-lo na configuração de seu primeiro PABX baseado em tecnologia VoIP.

1.2 Por que Meucci?

Antonio Santi Giuseppe Meucci (Florença 1808 — Nova Iorque 1889) foi um inventor italiano, conhecido como o criador do telefone.

Estudou na Academia de Belas Artes da capital de Toscana, trabalhando posteriormente como empregado da alfândega e como técnico de cenários no Teatro da Pergola onde conhecera sua futura esposa, Ester Mochi.

Estudou engenharia química e engenharia industrial. Foi preso entre 1833-1834 por participar no movimento de libertação italiano. Casou-se no dia 7 de agosto de 1834 com Ester Mochi. Depois foi acusado de participar da conspiração do Movimento de Unificação Italiana e foi preso novamente, durante três meses.

Em Outubro de 1835 Meucci e sua mulher deixaram Florença para nunca mais voltarem. Emigraram para o continente americano, parando primeiro em Cuba onde Meucci aceitou um emprego no Gran Teatro de Tacon em Havana. Em 1850, Meucci e a mulher emigraram para os Estados Unidos, e chegaram a Clifton (em Staten Island, perto da cidade de Nova Iorque) onde Meucci viveu o resto de sua vida.

Em 1856 Meucci construiu um telefone eletromagnético para conectar seu escritório com seu quarto localizado no segundo andar, por causa do reumatismo da sua esposa.

Porém, devido a dificuldades financeiras, Meucci apenas

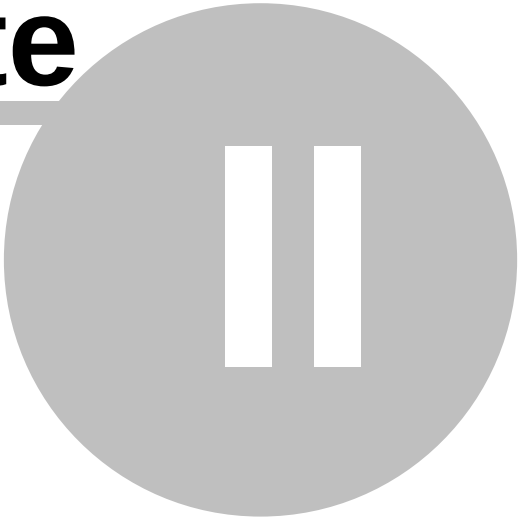
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

conseguiu pagar a patente provisória de sua invenção. Acabou vendendo o protótipo do telefone a Alexander Graham Bell, que em 1876 patenteou a invenção como sua.

Meucci o processou, mas acabou falecendo durante o julgamento e o caso foi encerrado.

Assim, Bell foi considerado durante muitos anos como inventor do telefone, mas o trabalho de Meucci foi reconhecido posteriormente em 11 de junho de 2002 o Congresso dos Estados Unidos aprovou a resolução No. 269 na qual se reconheceu que o inventor do telefone foi, na realidade, Meucci e não Alexander Graham Bell.

Parte



Guia de Configuração

2 Guia de Configuração

2.1 Introdução

O Meucci é um sistema baseado na tecnologia de placas de voz DigiVoice e sistema operacional Linux, está totalmente adaptado às condições de telefonia nacionais e permite a inclusão constante de novas facilidades.

Para acessar a interface gráfica do Meucci, você deve fazê-lo via browser (recomendamos a utilização do Mozilla Firefox), indicando o IP do PC onde está instalado seu sistema.

2.2 Licenciamento

Assim que iniciado pela primeira vez o Meucci pedirá algumas informações para que seja efetuado o licenciamento do produto. Esse acesso é redirecionado diretamente para o site da DigiVoice para que seja concluído o licenciamento.

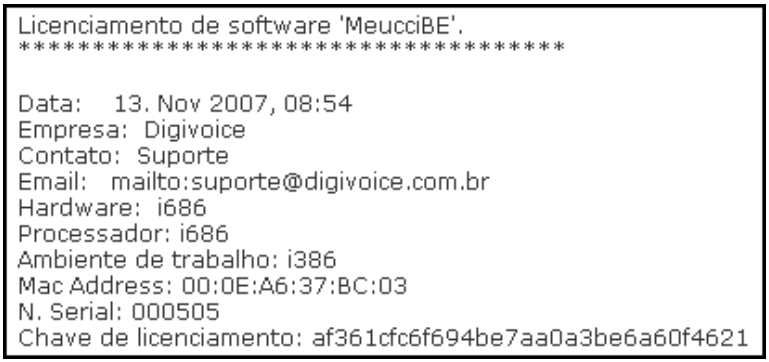
OBS: É necessária uma conexão com a Internet para o licenciamento.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Entre no link em destaque para finalizar o licenciamento.

meucci
IP PBX BE
Versão Não Licenciada
Obrigado por utilizar nossos produtos.
Um email foi enviado para suporte@digivoice.com.br com o número de série e a chave de autenticação. Acesse http://192.168.0.187/indexauth.php para registrar seu software.

Você receberá automaticamente no e-mail cadastrado as informações necessárias para finalizar o licenciamento do seu produto.



Complete os campos abaixo com as informações de licenciamento recebidas via e-mail. (N. Serial e a chave de licenciamento)

Digite o N.Serial e a Chave de licenciamento e clique em enviar.

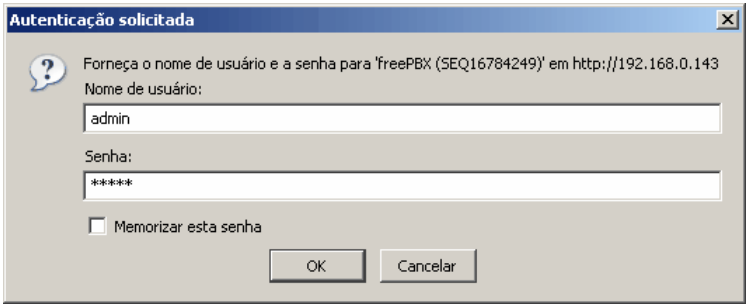
Pronto, seu sistema estará licenciado!

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.3 Login

Para logar no sistema você deve clicar em "Entrar"

Ao entrar você deve fornecer o nome do usuário e a senha.



Sendo que o usuário será "**admin**" e a senha "**digi**".

2.4 Administração

Dentro de **Administração** você terá as opções para administrar seu sistema.

Separada em duas opções: Configurações e Ferramentas

- **Configurações**: Onde você terá todas as configurações do seu sistema;
- **Ferramentas**: Onde você terá as ferramentas de manutenção e supervisão do seu sistema.

2.4.1 Configurações

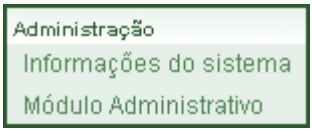
Dentro de **Configurações** veremos os tópicos:

Administração
Principal
Ligações de Entrada
Configurações Internas

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.1 Administração

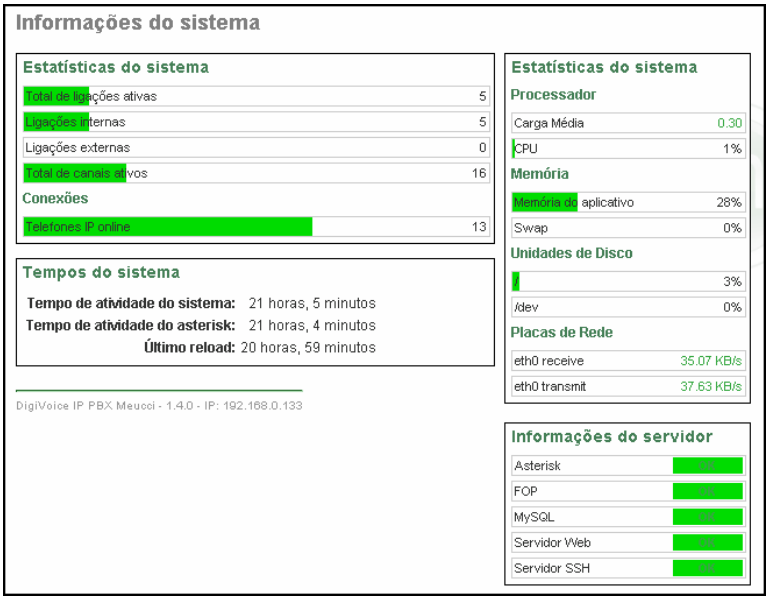
A opção **Administração** será encontrada dentro de Configurações e dentro de Ferramentas. Nela teremos as opções **Informações do Sistema** e **Módulo Administrativo.**



2.4.1.1.1 Informações do Sistema

Nas **Informações do Sistema**, teremos todas as informações do servidor como: uso do processador, uso de memória, swap de disco além de informações sobre o estado dos serviços Asterisk, FOP, MySQL, Servidor Web e Servidor SSH.

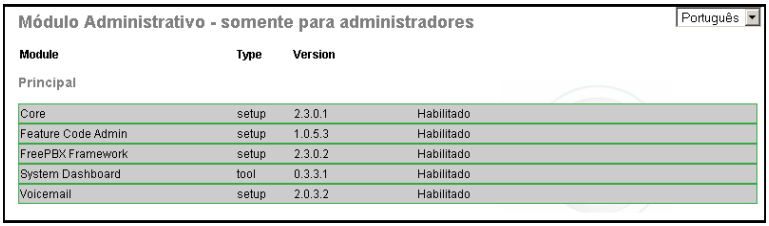
- **Informações do Sistema**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

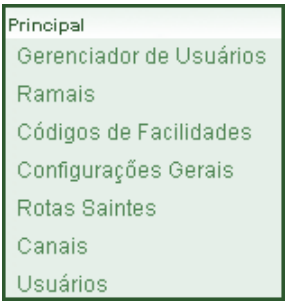
2.4.1.1.2 Módulo Administrativo

Em **Módulo Administrativo** teremos todos os módulos que estão instalados no sistema, suas versões e status.



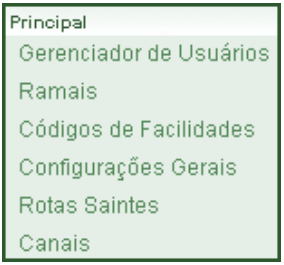
2.4.1.2 Principal

Após fazer o login você terá, dentro do tópico **Principal,** as opções de configuração: **Gerenciador de Usuários, Ramais, Códigos de Facilidades, Configurações Gerais, Rotas Saintes, Canais e Usuários.**



Tópico principal da instalação padrão do Meucci com a configuração **Usuários** ativada.

Por padrão, o Meucci vai configurado sem a opção **Usuários**. Para ativá-la é necessário editar o arquivo /etc/amportal.conf e mudar o parâmetro AMPEXTENSIONS para deviceanduser.



Tópico principal da instalação padrão do Meucci com a configuração **Usuários** desativada.

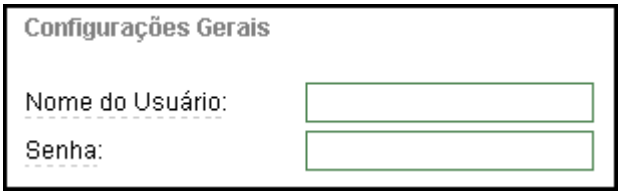
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.2.1 Gerenciador de Usuários

No **Gerenciador de Usuários** você poderá criar usuários podendo configurar restrições que limitará o acesso desse usuário.

- **Configurações Gerais**

Você pode adicionar um novo usuário e senha, onde:

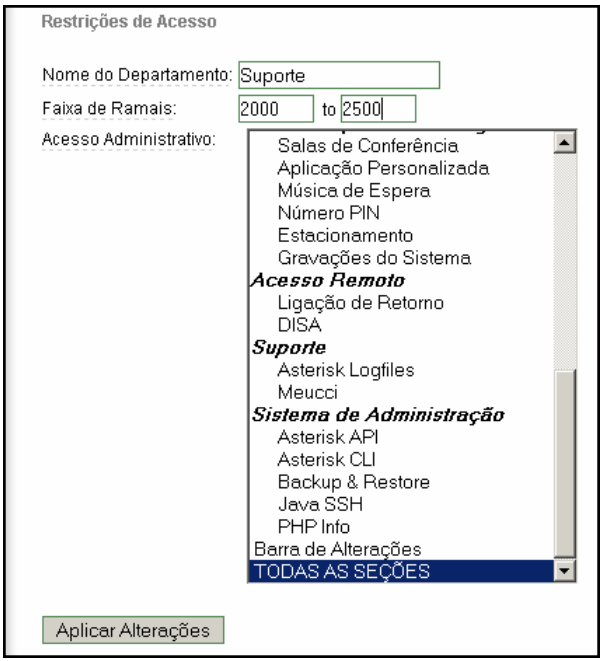


Nome do Usuário: Defina o nome para identificação do usuário;

Senha: Cadastro da senha de acesso do usuário.

- **Restrições de Acesso**

Você selecionará quais as seções que o usuário poderá ter acesso.



Nome do Departamento: Restringe o acesso aos menus da recepcionista digital e do sistema de gravações para apenas as pessoas deste Departamento;

Faixa de Ramais: Restringe o acesso aos ramais, grupos de chamadas e filas dentro deste intervalo.

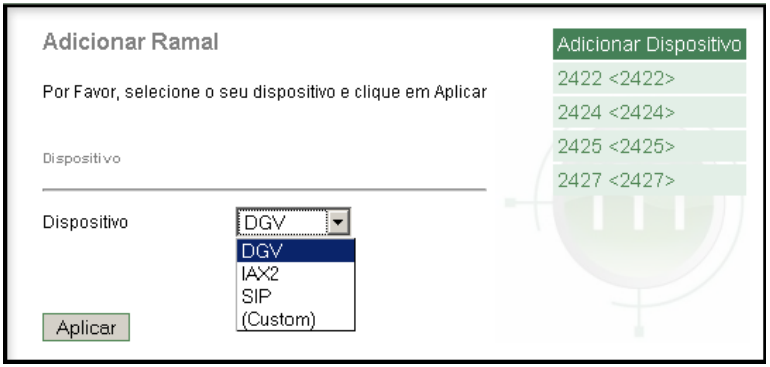
Acesso Administrativo: Seleciona as seções que este usuário terá acesso. Para selecionar várias seções segure "Ctrl" e clique nas desejadas.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.2.2 Ramais

Em **Ramais** você poderá criar os ramais que serão usados no seu IP PBX, selecionando o tipo de dispositivo que será usado por cada ramal.

- **Adicionar Ramal**



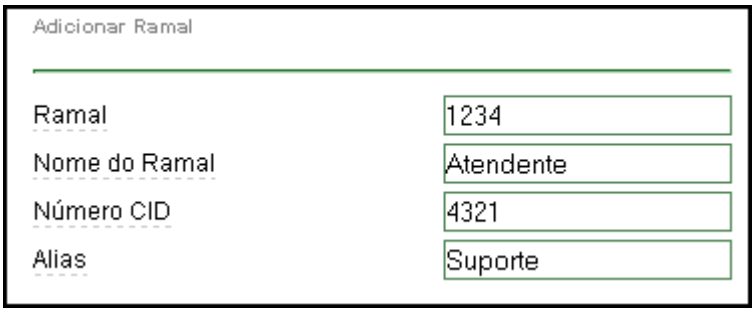
Selecione o tipo de dispositivo onde será criado o ramal, e clique em "Aplicar".

No exemplo vamos adicionar um ramal DGV.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

Obs. as funções com "*" são opcionais na criação dos ramais.

- **Adicionar Ramal**



Ramal: Número do ramal que será discado;

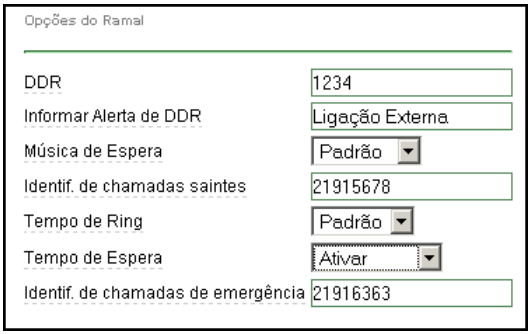
Nome do Ramal: Nome de identificação do chamador, entre apenas com o nome;

Número CID: Número de identificação do ramal para ligações internas. Ex: O ramal 1234 terá sua identificação como 4321, assim todos os ramais de um setor podem ter a mesma identificação. **Não funciona para ligações externas;**

Alias: Nome amigável para o ramal caso deseje que os usuários internos ou ligações sip anônimas possam chamar diretamente o ramal por este nome

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Opções do Ramal***



DDR: Cria um número DDR para esse ramal independente das rotas entrantes. Para criar um DDR deve ser configurado o MCDU ou CDU, que são os quatro ou três últimos dígitos;

Informar Alerta de DDR: Quando a ligação recebida for para o DDR do ramal, irá aparecer a informação configurada diretamente no display do telefone**.** No exemplo aparecerá "Ligação Externa";

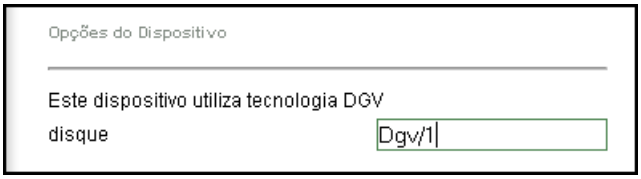
Música de Espera: Selecione qual será a música de espera deste ramal;

Identificação de chamadas saintes: Sobrescreve o CallerID enviando o DDR do configurado. Ex: se for configurado como "21915678" o ramal 1234 irá enviar como identificação "21915678" ao invés de"21911234";

Tempo de Ring: Tempo, em segundos, que o ramal espera ser atendido antes de ir para a caixa postal;

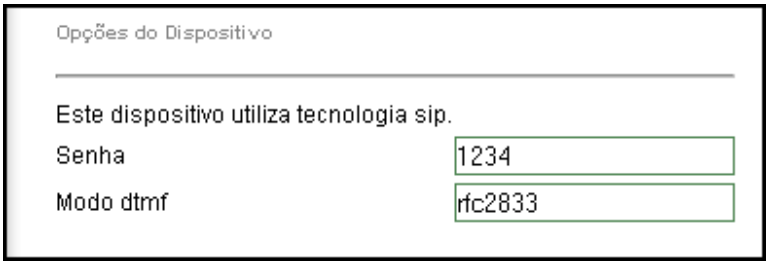
Identificação de chamadas de emergência: Sobrescreve o CallerID com o número configurado quando utilizar uma rota de emergência. No caso irá enviar a identificação "21916363" desde que a opção "Discagem de Emergência" esteja habilitada na rota sainte que será utilizada.

- **Opções do Dispositivo**



Aqui você indicará qual porta da placa DigiVoice será usada por esse ramal. Usado em placas FXS.

Quando estiver criando, por exemplo, um ramal SIP as configurações serão as mesmas, exceto em **Outros Dispositivos** (vide imagem) onde deverá ser adicionado senha para o ramal.

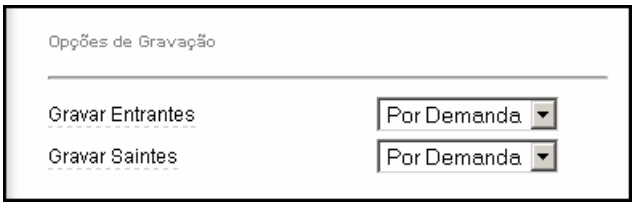


Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Privacidade**

Gerencia Privacidade: Se o CallerID não for enviado, será solicitado ao chamador para entrar com os dígitos do seu número. O chamador terá três tentativas.

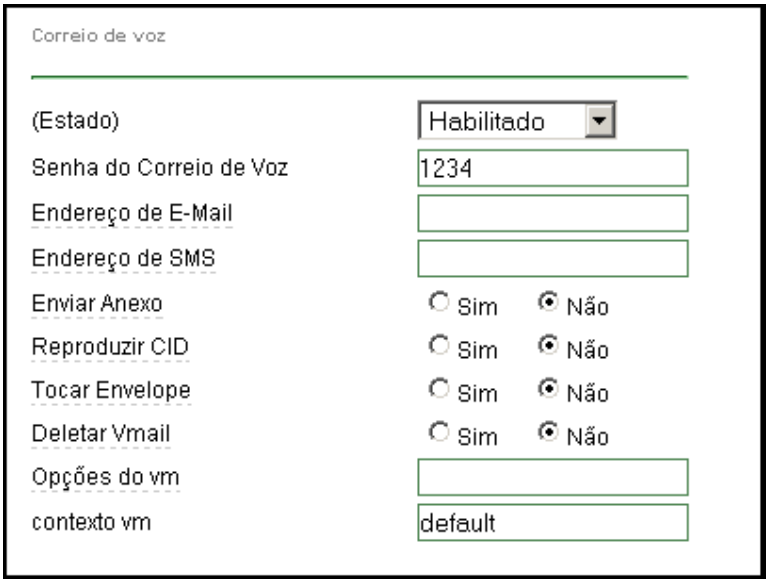
- **Opções de Gravação**



Grava Entrantes: Configura como serão as gravações das ligações entrantes deste ramal.

Grava Saintes: Configura como serão as gravações das ligações de saída deste ramal.

- **Correio de voz***



Estado: Habilita e Desabilita o correio de voz do ramal;

Senha do Correio de Voz: Senha para acesso a caixa postal;

Endereço de E-Mail: E-mail para onde serão enviadas cópias das mensagens deixadas na caixa postal;

Endereço de SMS: Número SMS para dispositivo móvel;

Enviar Anexo: Envia no e-mail a mensagem de voz como anexo;

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Reproduzir CID: Reproduz o número do chamador antes de reproduzir a mensagem deixada logo após reproduzir a data e hora;

Tocar Envelope: Habilita a reprodução de data e hora das mensagens;

Remover Vmail: Essa opção habilita a remoção automática das mensagens assim que enviadas por e-mail;

Opções de vm: Aqui você pode personalizar o correio desse ramal. Separe as opções com " | "
Ex.: review=yes|maxmessage=60

Contexto vm: O contexto contém as opções para as caixas postais.

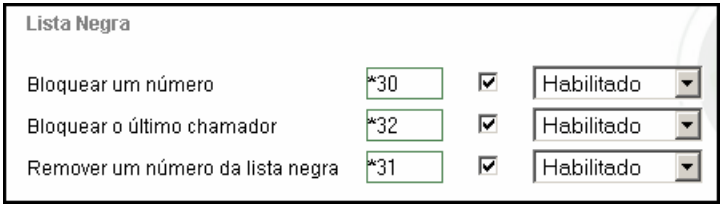
2.4.1.2.3 Códigos de Facilidades

Nesta sessão são configurados os **Códigos de Facilidades** do MEUCCI conforme sua necessidade.

Obs. Para alterar os códigos deve-se desabilitar o campo "usar padrão" do referido código.

- **Lista Negra**

Bloqueio de números de chamadas recebidas para que estes não mais possam ligar para o determinado ramal.



Bloquear um número: Habilita a facilidade de adicionar um número à lista negra;

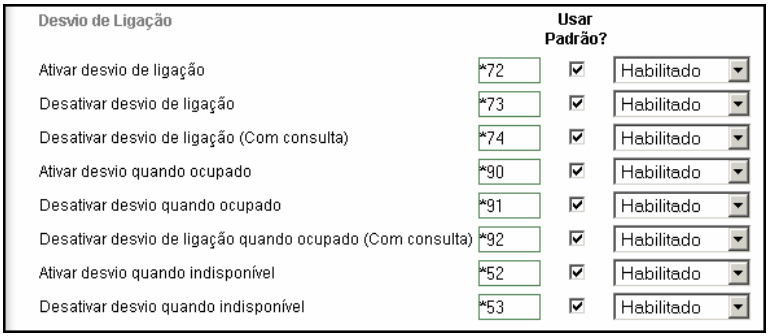
Bloquear o último chamador: Habilita a facilidade de adicionar o número do último chamador à lista negra;

Remover um número da lista negra: Habilita a facilidade de remover o bloqueio de um número.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Desvio de Ligação**

Desvia as ligações em determinadas situações.


Desvio de Ligação
Usar Padrão?
Ativar desvio de ligação *72 Habilitado
Desativar desvio de ligação *73 Habilitado
Desativar desvio de ligação (Com consulta) *74 Habilitado
Ativar desvio quando ocupado *90 Habilitado
Desativar desvio quando ocupado *91 Habilitado
Desativar desvio de ligação quando ocupado (Com consulta) *92 Habilitado
Ativar desvio quando indisponível *52 Habilitado
Desativar desvio quando indisponível *53 Habilitado

Ativar desvio de ligação: Habilita a facilidade de ativar o desvio;

Desativar desvio de ligação: Habilita a facilidade de desativar o desvio do ramal local;

Desativar desvio de ligação (com consulta): Habilita a facilidade de desativar o desvio de um ramal remoto;

Ativar desvio quando ocupado: Habilita a facilidade de ativar o desvio em caso de ocupado;

Desativar desvio quando ocupado: Habilita a facilidade de desativar o desvio em caso de ocupado do ramal local;

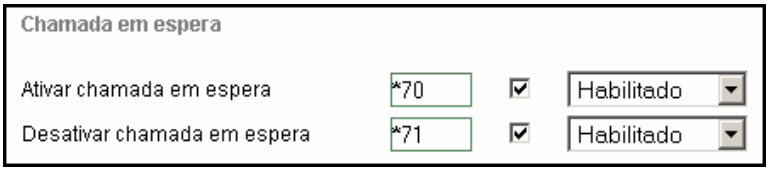
Desativar desvio de ligação quando ocupado (com consulta): Habilita a facilidade de desativar o desvio de um ramal remoto em caso de ocupado;

Ativar desvio quando indisponível: Habilita a facilidade de ativar o desvio em caso de não atendimento;

Desativar desvio quando indisponível: Habilita a facilidade de desativar o desvio em caso de não atendimento.

- **Chamada em Espera**

Facilidade de poder ter uma segunda chamada. Quando receber uma segunda ligação enquanto estiver em conversação, você ouvirá um bip avisando que existe uma segunda ligação entrante. Após desligar a primeira ligação, automaticamente seu ramal irá tocar com a ligação em espera.

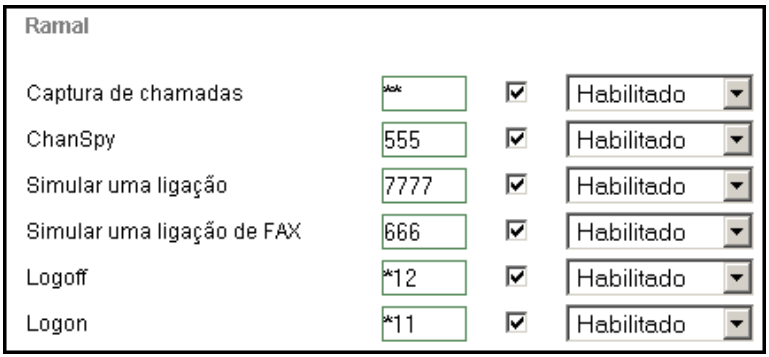


Ativar chamada em Espera: Habilita a facilidade de ativar a chamada em espera;

Desativar chamada em Espera: Habilita a facilidade de desativar a chamada em espera.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Ramal**



Captura de chamadas: Habilita a Captura de chamadas, facilidade que permite atender ligações entrantes em ramais remotos;

ChanSpy: Habilita a opção de monitorar um ramal em ligação, a monitoração será feita em qualquer ligação corrente. Para alterar o ramal monitorado deve-se digitar no telefone "XXXX#" (onde XXX = ramal que se deseja monitorar);

Simular uma ligação: Habilita a simulação de uma ligação entrante;

Simular uma ligação de FAX: Habilita a simulação de um fax entrante;

Logoff: Desloga o ramal;

Logon: Loga o ramal.

OBS. Para as facilidades Logon e Logoff funcionarem deve-se primeiro alterar o arquivo "Amportal.conf" que fica dentro de "/etc"

```
# AMPEXTENSIONS: the type of view for extensions admin
# If set to 'deviceanduser' Devices and Users will be administered seperately,
# and Users will be able to "login" to devices.
# If set to 'extensions' Devices and Users will me administered in a single screen.
AMPEXTENSIONS=extensions
```

Deve ser alterado o parâmetro "AMPEXTENSIONS=extensions" para "AMPEXTENSIONS=deviceanduser".

Obs: está opção é padrão Desabilitada

Aplicação Personalizada: configura os códigos definidos na seção "Aplicação Personalizada".

Obs. Esta opção é ativada após a criação de uma aplicação personalizada.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

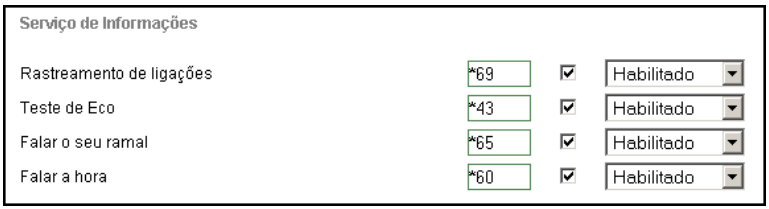
- **Não Perturbe**

Quando habilitado, todas as ligações entrantes receberão o sinal de ocupado.

Ativar: Habilita a facilidade de ativar o não perturbe;

Desativar: Habilita a facilidade desativar o não perturbe.

- **Serviço de Informações**



Rastreamento de Ligações: Habilita a facilidade de rastreamento reproduz o número da última ligação recebida;

Teste de Eco: Habilita a facilidade de teste de Eco;

Falar o seu ramal: Habilita a facilidade de falar o número do ramal;

Falar hora: Habilita a facilidade de falar a hora atual.

- **Gravações**

Checar gravação: Habilita a opção de verificar a última mensagem gravada;

Salvar gravação: Habilita a opção de gravar mensagens.

- **Funções de Discagem Rápida**

Configurar a Discagem Rápida: Habilita a função de discagem rápida. Para configurar a discagem rápida, você deve discar do seu ramal "*75" após atendimento digitar "XX#" depois "NNNNNNNN#", onde:
"*75" é o código configurado,
"XX#" é a posição a ser gravada, e
"NNNNNNNN#" é o número a ser discado.

Prefixo da Discagem Rápida: Código discado para chamar a discagem rápida. Para usar a discagem, você deve discar "*0XX", onde:
"*0" é o prefixo da discagem rápida, e
"XX" é a posição a ser usada.

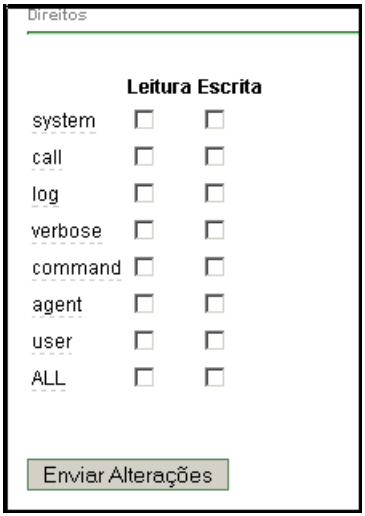
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Correio de Voz**

Discar para o Correio de Voz: Habilita a discagem para o correio de voz do sistema;

Meu Correio de Voz: Habilita a facilidade de acesso a caixa postal.

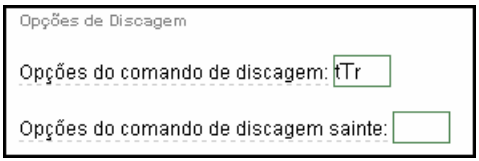
2.4.1.2.4 Configurações Gerais



Em **Configurações Gerais** terão as configurações básicas do Sistema.

- **Opções de Discagem**

Nessa seção será configurada as formas de discagem:



Opções do comando de discagem: Válido para ligações internas, onde:

t: Permite ao chamado transferir a chamada teclando #;
T: Permite ao chamador transferir a chamada teclando #;
r: Gera um tom de chamando para o chamador;

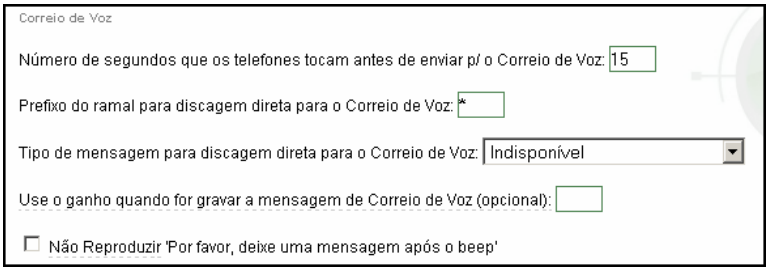
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

w: Permite ao chamado ativar a gravação da ligação pressionando *1;
W: Permite ao chamador ativar a gravação da ligação pressionando *1;
m: Reproduz a música de espera para o chamador. **Não utilize junto com a opção 'r'**.

Opções do comando de discagem sainte: Válido para ligações externas.

- **Correio de Voz**

Configuração de algumas opções de Correio de Voz do sistema.


Correio de Voz
Número de segundos que os telefones tocam antes de enviar p/ o Correio de Voz: 15
Prefixo do ramal para discagem direta para o Correio de Voz: *
Tipo de mensagem para discagem direta para o Correio de Voz: Indisponível
Use o ganho quando for gravar a mensagem de Correio de Voz (opcional):
Não Reproduzir 'Por favor, deixe uma mensagem após o beep'

Número de segundos que os telefones tocam antes de enviar para o Correio de Voz: Tempo em segundos;

Prefixo do ramal para discagem direta para o Correio de Voz: Discando do seu ramal esse prefixo mais o ramal você entrará na caixa postal do ramal;

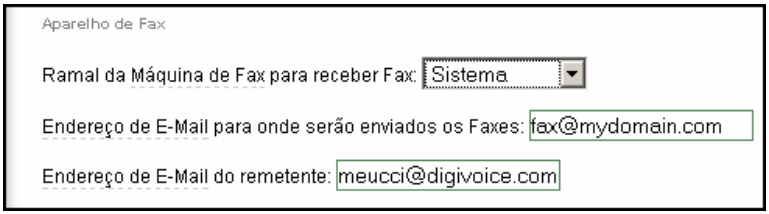
Tipo de mensagem para discagem direta para o Correio de Voz: Mensagem em caso de discagem direta para o correio;

Use o ganho quando for gravar a mensagem de Correio de Voz (opcional): Ganho na mensagem de Correio de Voz (em dB);

Não Reproduzir 'Por favor, deixe uma mensagem após o Beep.': Selecione esta opção para remover a mensagem padrão "Por favor, deixe uma mensagem após o Beep".

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Aparelho de Fax**

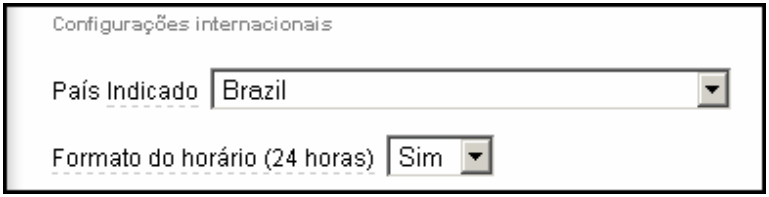

Aparelho de Fax
Ramal da Máquina de Fax para receber Fax: Sistema
Endereço de E-Mail para onde serão enviados os Faxes: fax@mydomain.com
Endereço de E-Mail do remetente: meucci@digivoice.com

Ramal da Máquina de Fax para receber Fax: Selecione 'sistema' para deixar que o sistema receba e envie fax por e-mail.
Deixando esta opção desabilitada, irá resultar em chamadas sendo respondidas mais rapidamente;

Endereço de E-Mail para onde serão enviados os Faxes: Endereço de e-mail usado se o contexto 'sistema' for selecionado na opção acima;

Endereço de E-Mail do remetente: Endereço de e-mail que aparece no campo 'from' quando o contexto 'sistema' é selecionado para o ramal de fax.

- **Configurações Internacionais**



País Indicado: Selecione o país de origem;

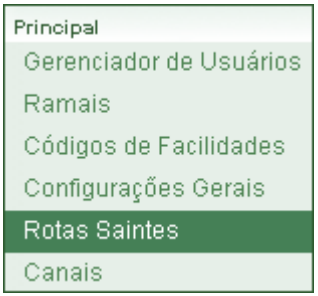
Formato do Horário (24horas): "Sim" para usar o horário no formato 24 horas e "Não" para usar o horário no formato 12 horas am/pm.

- **Configurações de Segurança**

Permitir chamadas SIP entrantes como anônimo?: Selecionando 'sim', você irá permitir que qualquer pessoa possa ligar em seu servidor Meucci usando o protocolo SIP. Só deve ser usado se você entender o impacto de permitir ligações anônimas em seu servidor.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

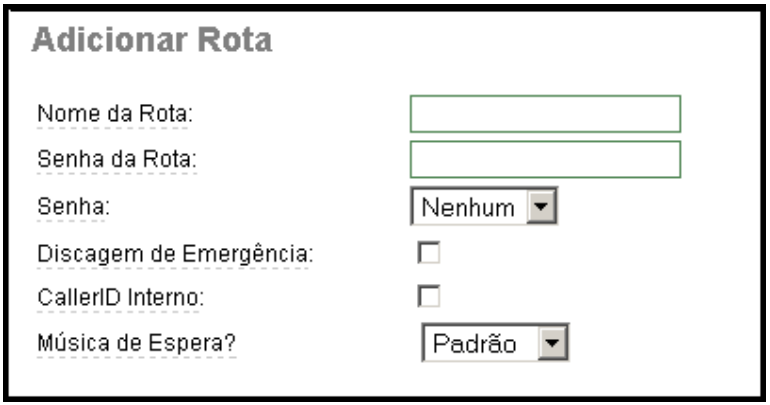
2.4.1.2.5 Rotas Saintes



Em **Rotas Saintes** serão configuradas as rotas das ligações de saída do seu PBX IP.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Adicionar Rota**



Nome da Rota: Nome para a rota;

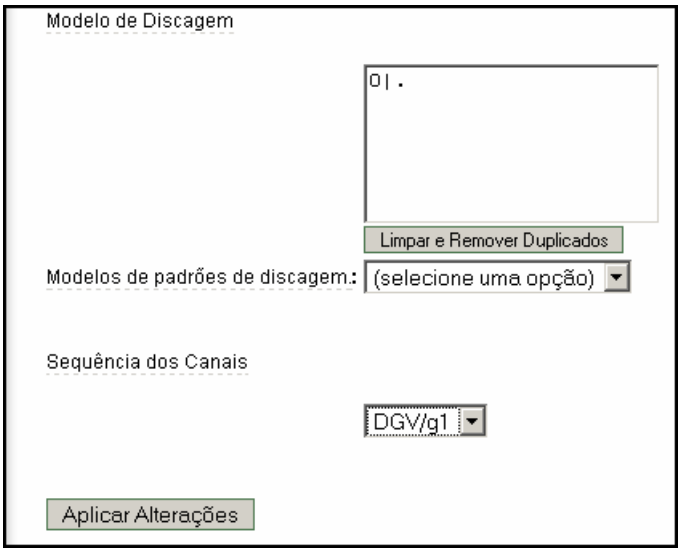
Senha da rota: (Opcional) Com está opção os usuários terão que entrar com uma senha para ter acesso a esta rota;

Senha: Configura qual senha que deve ser digitada para poder usar a rota de saída. (Se usar essa opção, a senha da rota deve estar em branco);

Discagem de Emergência: Essa opção configura essa rota como Emergencial;

CallerID Interno: Selecionando esta opção, fará com que a rota seja tratada como uma rota interna, preservando o CallerID, e não utilizando o CID de um canal ou ramal.

Modelo de Discagem: Regra que será usada nessa rota. No exemplo usaremos o "0" para usar a rota e "." para aceitar quaisquer números;



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

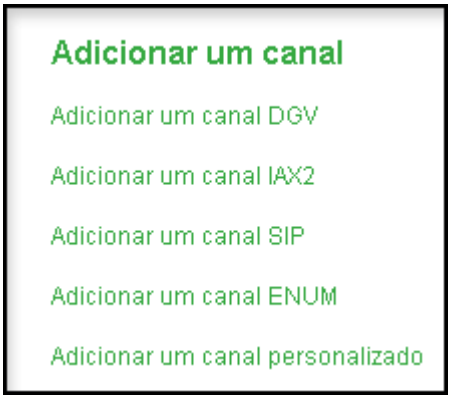
Modelo de padrões de discagem: Fornecem uma maneira de se criar regras de discagem;

Seqüência dos Canais: Deve-se selecionar por qual canal essa ligação irá sair. No exemplo usaremos o grupo um "g1". (Controla a ordem que os canais serão usados quando um padrão coincidir).

2.4.1.2.6 Canais

Configurados os **Canais** para as rotas de saída do seu sistema.

Selecione o tipo de canal que você pretende criar:

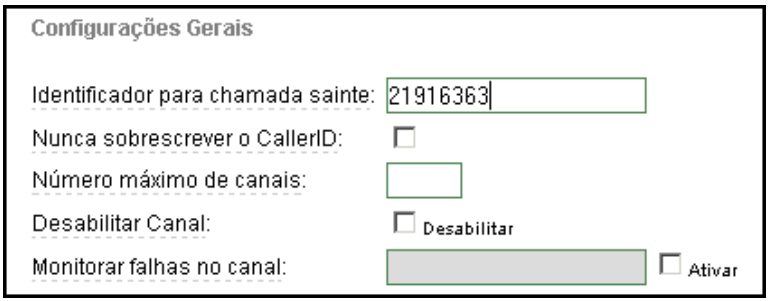


No exemplo vamos criar um canal DGV.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Configurações gerais**



Identificador para chamada sainte: Número de identificação para as chamadas de saída;

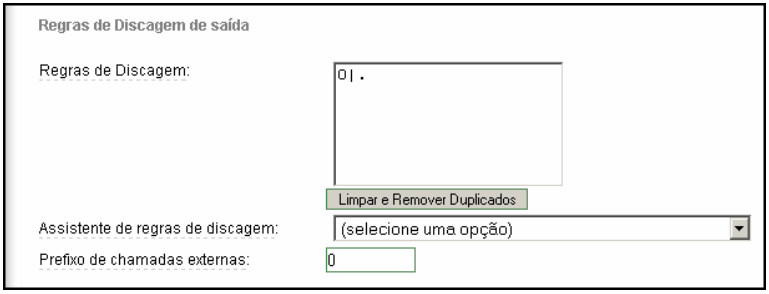
Nunca sobrescrever o CallerID: Está opção não deixará que o CallerID seja substituído mesmo que esteja em branco;

Número máximo de canais: Número máximo de chamadas simultâneas que podem usar o canal (número de canais que será usado ou deixar em branco para configurar no máximo);

Desabilitar Canal: Desabilita o canal;

Monitorar falhas no canal: Caso selecionado forneça um nome de um script AGI customizado que será chamado para fazer relatórios, logs, enviar e-mail ou qualquer outra ação caso a falha do canal não seja causada por NOANSWER ou CANCEL.

- **Regras de Discagem de Saída**



Regras de discagem: As regras de discagem controlam a forma com que as ligações serão discadas por este canal, podem ser usadas para adicionar ou remover prefixos. Os números que não conferem com as regras definidas serão discados sem modificações. Note que uma regra sem "+" ou " | " (para remover ou adicionar um prefixo), não fará nenhuma modificação porém criará um padrão, apenas a primeira regra que coincidir com o número discado será executada e as regras restantes não terão efeito.
Regras:

X aceita dígitos de 0-9

Z aceita dígitos de 1-9

N aceita dígitos de 2-9

[1237-9] aceita qualquer dígito ou letra entre as chaves

. aceita um ou mais caracteres (não é permitido antes de | ou +)

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

| remove um prefixo discado do número (por exemplo, 613|NXXXXXX será aceito quando for discado "6135551234" mas será repassado "5551234" para o canal)

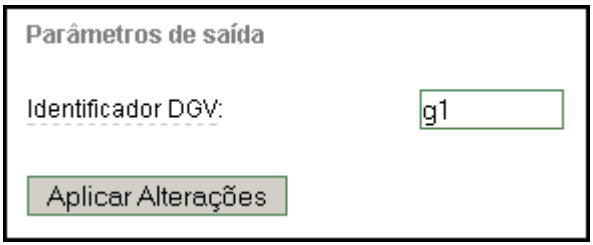
+ adiciona um prefixo a um número (por exemplo, 1613+NXXXXXX será aceito quando for discado "5551234" mas será repassado "16135551234" para o canal)

Você pode usar ambos **+** ou **|**, por exemplo:
011+0|1ZXXXXXXXXX aceita "012555555555" e disca "0112555555555", note que a ordem não importa. Ex. 0|011+1ZXXXXXXXXX tem o mesmo
efeito;

Assistente de regras de discagem: Sempre disca com o prefixo, usado para canais VoIP, onde se um número discado como "5551234" pode ser convertido para "16135551234". Remover prefixos de números locais é usado para canais DGV. Quando um número local é discado como '6135551234', será convertido para '555-1234';

Prefixo de chamadas externas: Prefixo que será usado em todas as ligações deste canal.

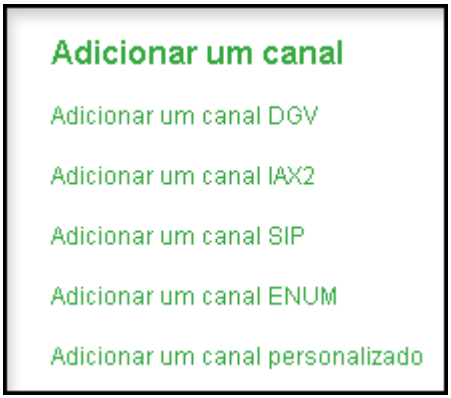
- **Parâmetros de saída**



Identificador DIGIVOICE (nome do canal): Nome dado ao canal DigiVoice

Para criar um canal simples basta colocar qual grupo será usado no canal.

Poderão ser criados também os canais: **IAX2, SIP, ENUM e PERSONALIZADO.**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.3 Ligações de Entrada

Agora entraremos no tópico **Ligações de Entrada**, onde teremos as configurações de: **Rotas entrantes, Anúncios, Bloqueios, Controle Dia/Noite, Siga-me, URA, Filas, Grupos de Chamadas** e **Horários** como padrão.

2.4.1.3.1 Rotas Entrantes

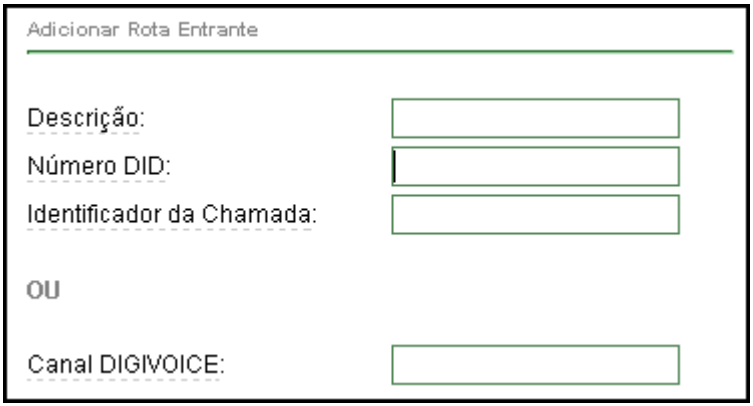
Em **Rota Entrantes** você pode configurar qual será a ação a ser tomada pelo sistema com as ligações de entrada.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Adicionar Rotas Entrantes**

Aqui você pode adicionar um número DID "número recebido da pública no caso de placa E1 receberá somente o MCDU" ou o canal DigiVoice específico.



Descrição: Descrição para a rota de entrada;

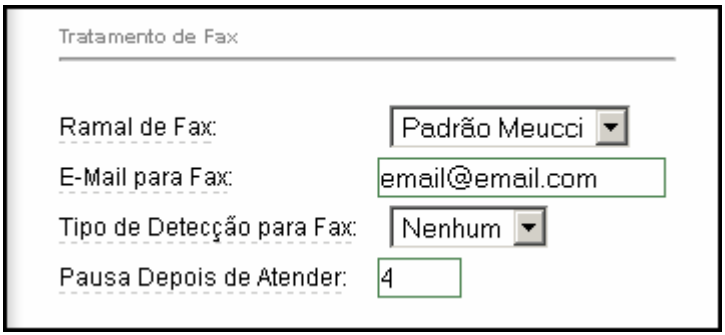
Número DID: Define o DID da Rota, deixe em branco para aceitar qualquer DID;

Identificador da Chamada: Define o número do CallerID para a Rota.

Canal DIGIVOICE: Aceita ligações de um canal específico DigiVoice, deve-se alterar o contexto da placa no "digivoice.conf" de "from-pstn" para "from-digivoice".

- **Tratamento de Fax**

Em caso de detecção de sinal de fax poderá ser configurado um e-mail direto para o recebimento desse fax.



Ramal de Fax: Tipo de sistema de recebimento e envio de fax;

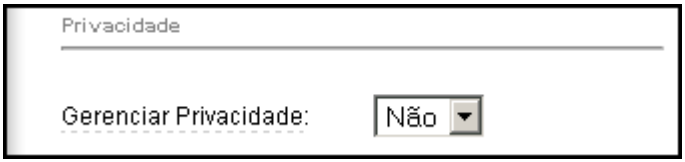
E-mail para Fax: Endereço de e-mail usado pelo sistema;

Tipo de Detecção para Fax: Tipo de detecção que será usada no sistema;

Pausa Depois de Atender: Pausa antes da chamada ser respondida.

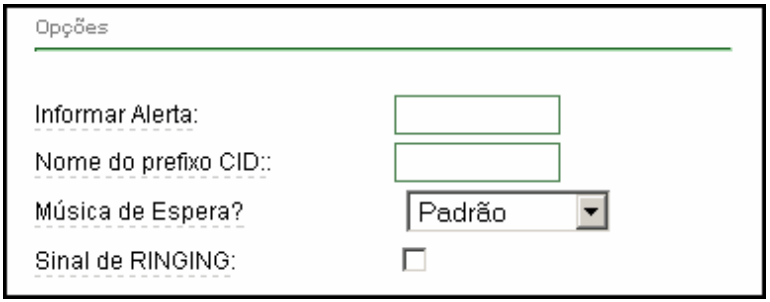
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Privacidade**



A configuração **Gerenciar Privacidade** obriga o assinante **A,** "chamador", a enviar a identificação. Caso não seja feito o envio será solicitado a digitação do mesmo.

- **Opções**



Informar Alerta: Usada para distinguir os rings dos dispositivos SIP;

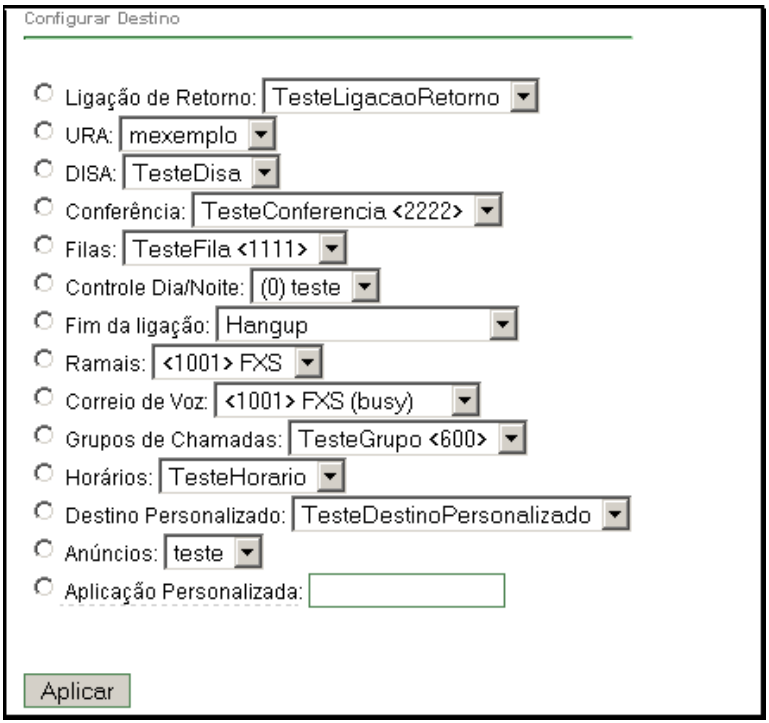
Nome do prefixo CID: Poderá ser colocado um prefixo ao nome do Caller ID. Ex. uma ligação de Fulano prefixada como 'Comercial', será identificada como 'Comercial:Fulano' quando o ramal tocar;

Música de Espera: Música de espera para essa rota;

Sinal Ringing: Ativa o envio de um tom antes do atendimento. (Obs. Esse tom é necessário somente para alguns provedores);

- **Configurar Destino**

Nessa seção será definido para onde a ligação será encaminhada.



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

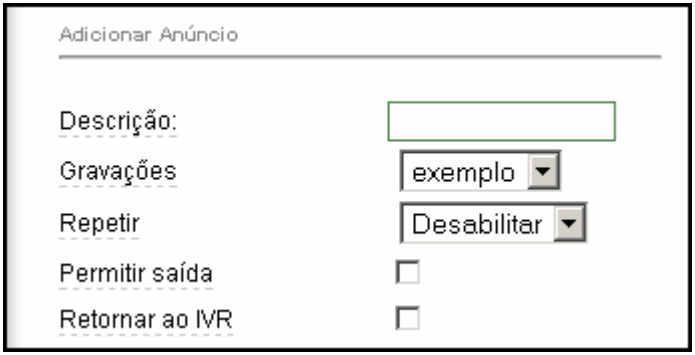
2.4.1.3.2 Anúncios

Em **Anúncios** poderá ser feita a reprodução de uma mensagem específica para determinadas funções.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Adiciona Anúncio**



Descrição: Nome do Anúncio;

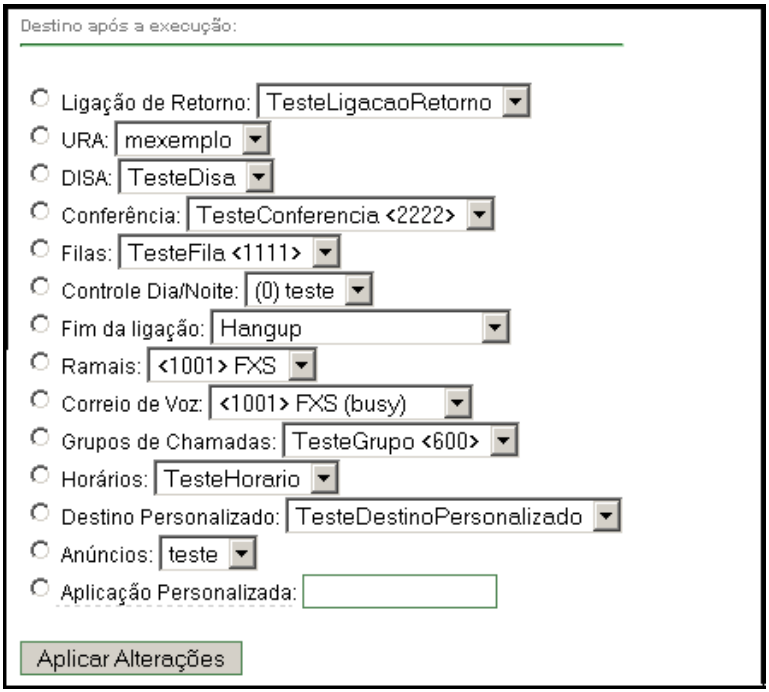
Gravações: Mensagem a ser reproduzida;

Repetir: Tecla que permite repetir a mensagem;

Permitir Saída: Permite que o usuário saia da mensagem;

Retornar ao IVR: Permite que ligações vindas da IVR retorne para a IVR ignorando o destino configurado.

- **Destino após execução**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

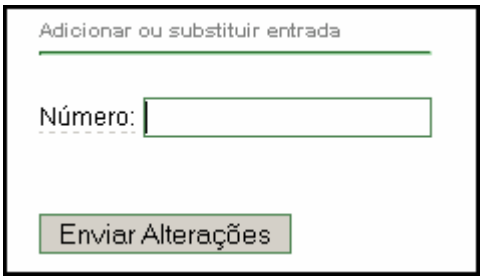
Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

2.4.1.3.3 Bloqueios

Em **Bloqueios** serão adicionados números que serão bloqueados pelo sistema.

- **Adicionar ou substituir entrada**

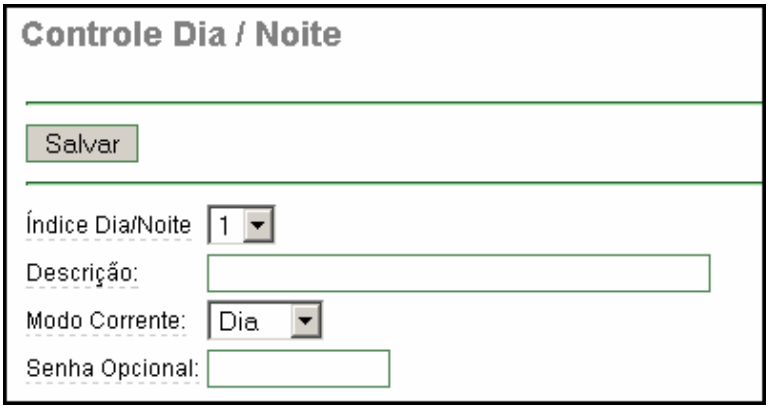
Adicione o número a ser bloqueado no campo **Número** e clique em Enviar Alterações.



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.3.4 Controle Dia/Noite

- **Controle Dia/Noite**



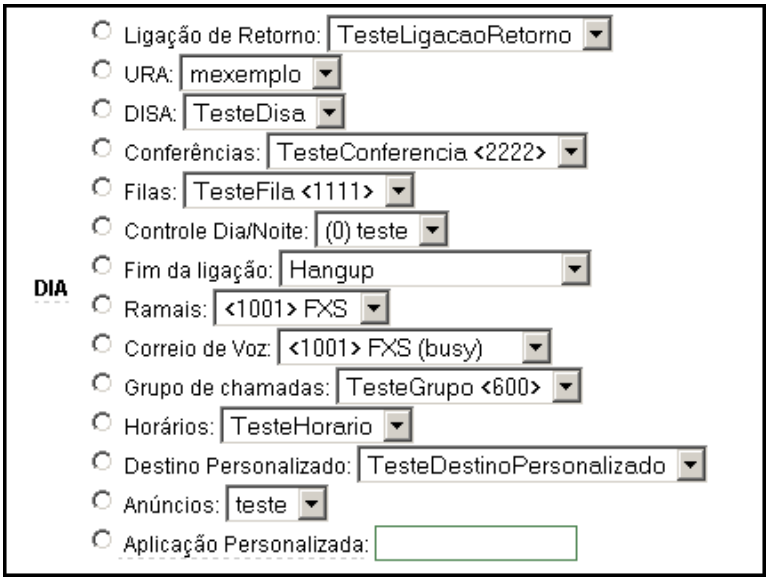
Índice Dia/noite: Há um total de 10 objetos, 0-9, podendo controlar um fluxo de chamadas, juntamente com o controle dia/noite;

Descrição: Descrição do controle Dia/Noite;

Modo Corrente: Modifica o estado corrente para este controle 'Dia/Noite', ou configura o estado inicial quando criado um novo controle;

Senha Opcional: Pode ser configurada uma senha de autenticação. Se deixado em branco, o acesso ficará aberto para qualquer usuário.

- **Dia**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

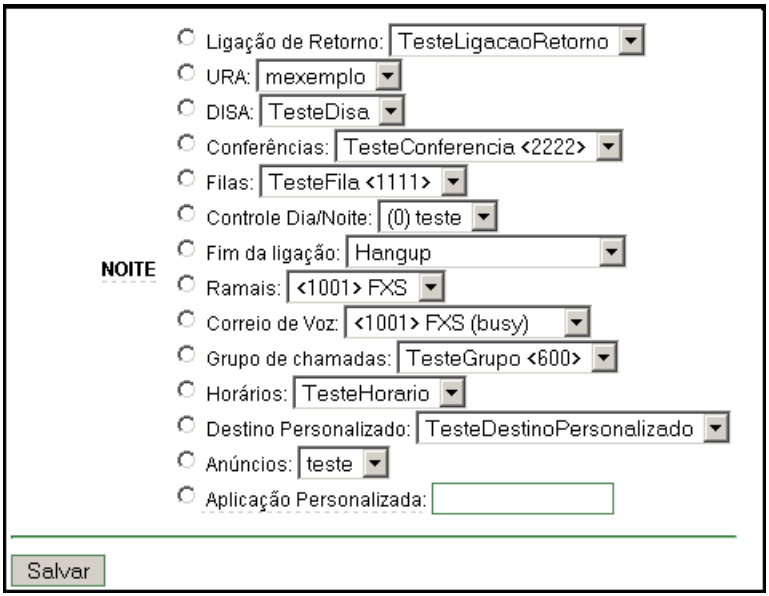
Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

- **Noite**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

2.4.1.3.5 Siga-me

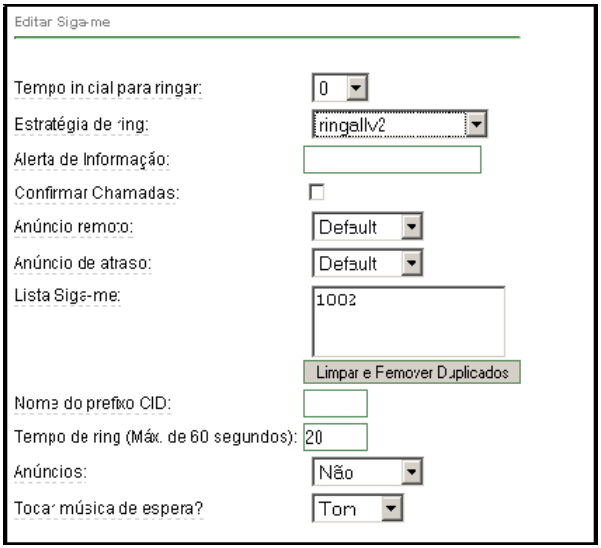
Siga - me reencaminha as chamadas feitas para ramais que estejam ocupados ou que não atendam.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Editar Siga-me**

Selecione o ramal em que será feita a configuração.



Tempo inicial para ringar: Tempo que ficará tocando no ramal principal;

Estratégia de ring: Forma de distribuição das ligações;

Alerta de Informação: Opção que permite personalizar os toques dos telefones SIP;

Confirmar Chamadas: Exige que o chamador digite "1" para que a ligação seja passada para frente;

Anúncio remoto: Mensagem reproduzida para quem recebe a ligação (Obs. A opção "**Confirmar Chamadas**" deve estar habilitado);

Anúncio de atraso: Mensagem reproduzida para quem recebe a ligação após a confirmação de chamada;

Lista Siga-me: Lista de ramais para tocar;

Nome do prefixo CID: Prefixo para o ramal;

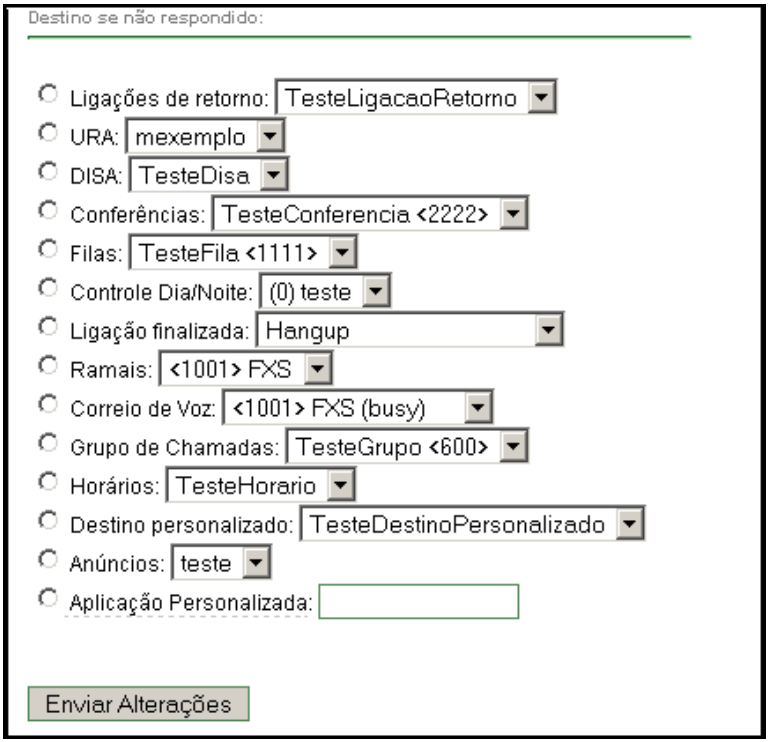
Tempo de ring (Max. 60 segundos): Tempo que ficará ringando no ramal;

Anúncios: Mensagem reproduzida ao chamador;

Tocar música de espera?: Música de espera para o chamador.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Destino se não respondido**



Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

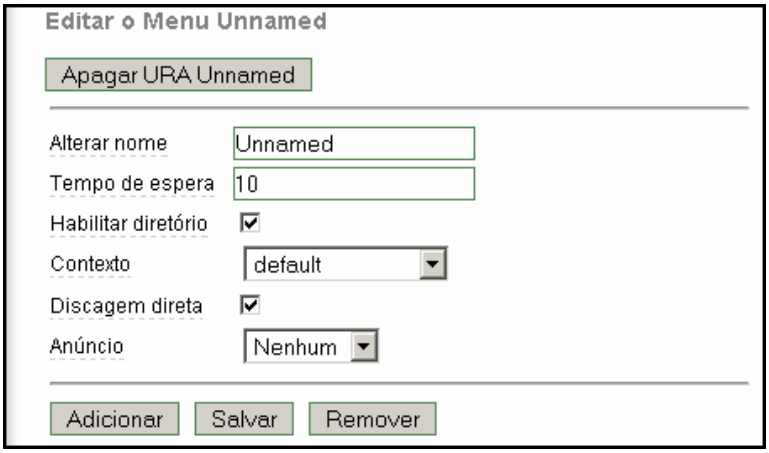
2.4.1.3.6 URA

Usa - se a **URA** para fazer IVRs - (Interactive Voice Response). Quando for criar um menu de opções, diferente das opções de 0-9,8 e #, você pode usar **'i'** e **'t'** como destinos: **'i'** é usado quando o usuário pressiona um botão inválido, e **'t'** é usado quando não há resposta

Se essas opções não forem fornecidas, a configuração padrão **'t'** irá repetir o menu três vezes e desligar. A configuração **'i'** irá dizer 'Invalid option, please try again'. Após essas três tentativas, a linha será desligada.
Selecione adicionar IVR.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Editar o Menu**



Alterar nome: Altera o nome do menu que está sendo criado;

Tempo de espera: Tempo de espera para que seja digitado algo;

Habilitar Diretório: Permite que o usuário acesse o diretório;

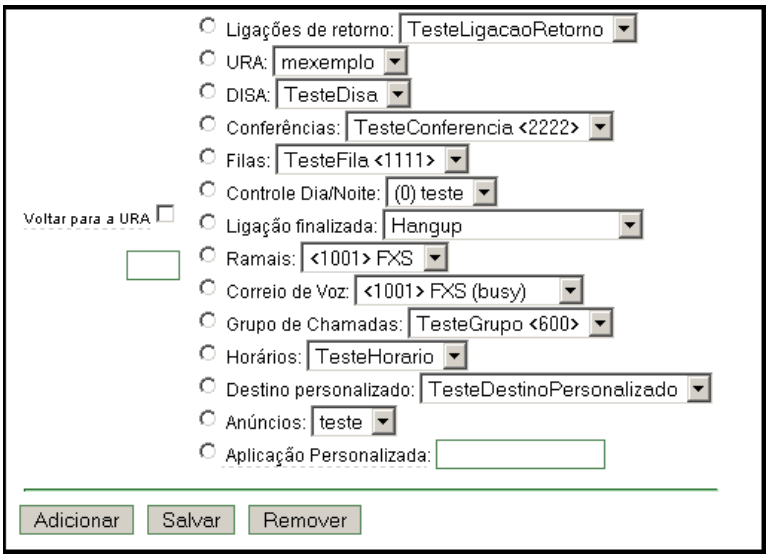
Contexto: Contexto do Diretório;

Discagem Direta: Permite discagem direta da URA;

Anúncio: Mensagem a ser reproduzida.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Coloque a opção do menu e seu destino.



Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

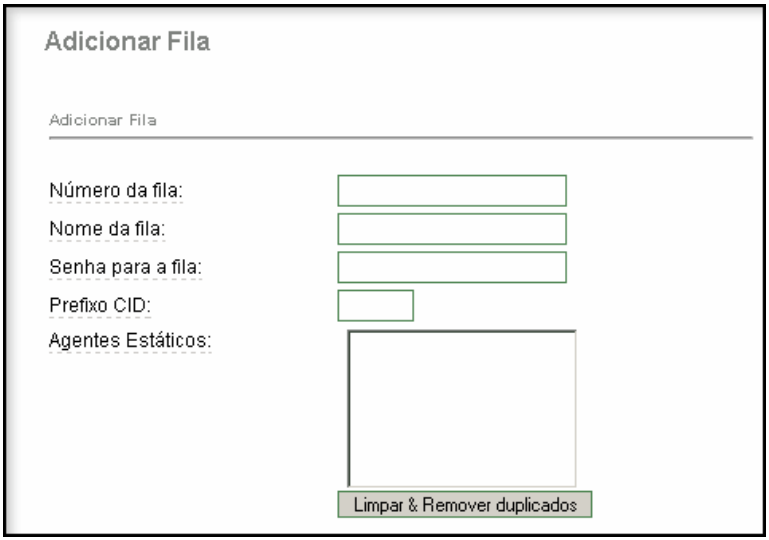
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.3.7 Filas

Criação de **Filas** para os atendentes em seu sistema.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Adicionar Fila**



Número da fila: Use este número para discar e/ou transferir para a fila;

Nome da fila: Define a descrição para identificação da fila;

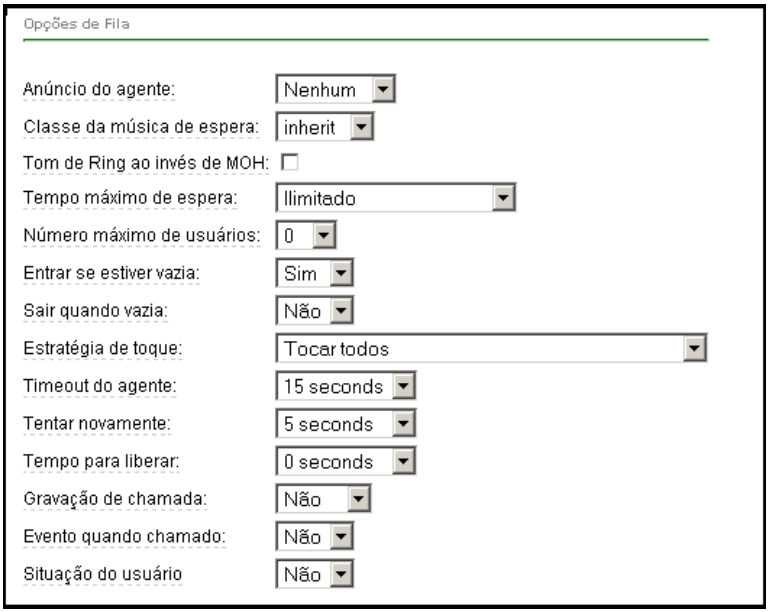
Senha para a fila: Senha de acesso a fila (opcional);

Prefixo CID: Prefixo para a fila;

Agentes estáticos: Ramais que sempre estarão logados na fila, não podendo fazer login ou logoff da fila.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Opções de Fila**



Anúncio do agente: Mensagem reproduzida para o agente;

Categoria de música de espera: Música reproduzida para o usuário que está na espera;

Tom de Ring ao invés de MOH: Habilita o tom de chamada ao invés de música na espera;

Tempo máximo de espera: Tempo máximo, em segundos, de espera em uma fila;

Número máximo de usuários: Número máximo de usuários por fila;

Entrar se estiver vazia: Permite que os usuários entrem nas filas mesmo que não haja agentes logados;

Sair quando esvaziar: Remove os usuários da fila caso não haja agentes logados;

Estratégia de toques: Configura a forma que as ligações tocam nos agentes;

Timeout do agente: Tempo, em segundos, em que o ramal do agente ficará tocando antes de ser atendido;

Tempo para liberar: Tempo que o agente fica disponível para receber a próxima ligação;

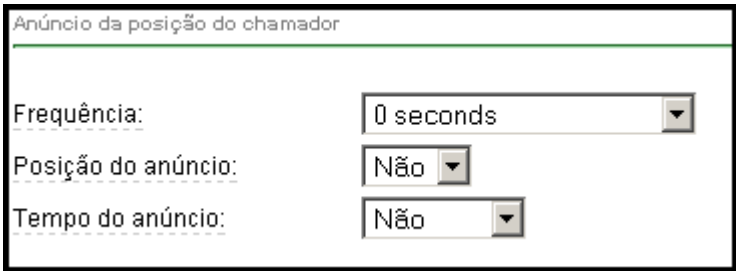
Gravação de chamada: Grava as ligações;

Evento quando chamado: Habilita os eventos; AgentCalled, AgentDump, AgentConnect, AgentComplete;

Situação do usuário: Habilita o evento QueueMemberStatus.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Anúncios da posição do chamador**

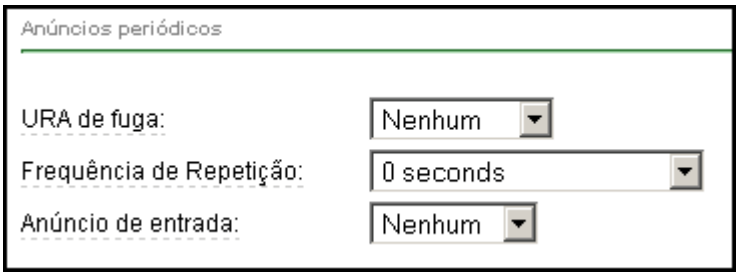


Freqüência: Freqüência para anunciar a posição na fila;

Posição do anúncio: Habilita o anúncio de posição da fila;

Tempo do anúncio: Incluir tempo estimado da fila.

- **Anúncios Periódicos**

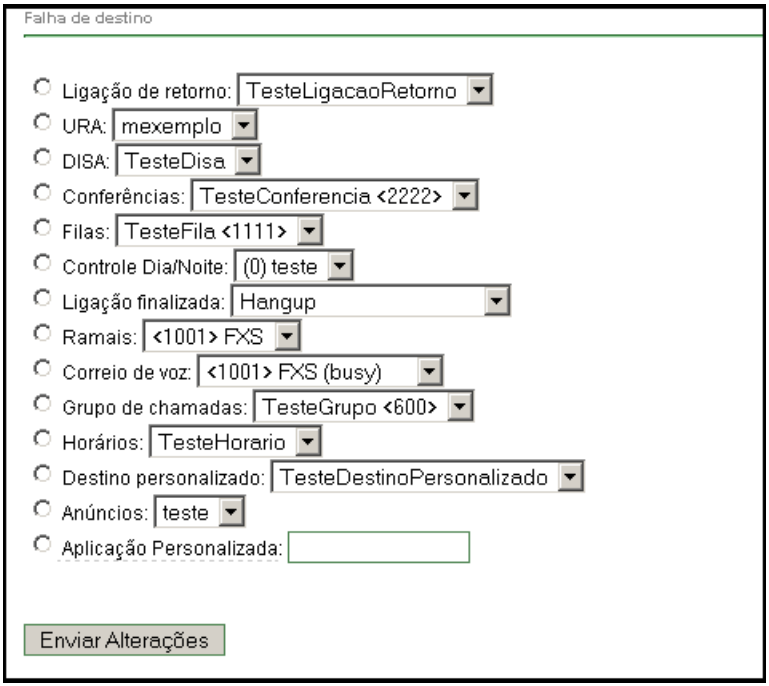


URA de fuga: Pode ser configurado uma URA de fuga;

Freqüência de Repetição: Freqüência para anunciar o menu de voz para o chamador;

Anúncio de entrada: Mensagem reproduzida para o ouvinte antes da sua entrada na fila.

- **Falha de Destino**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

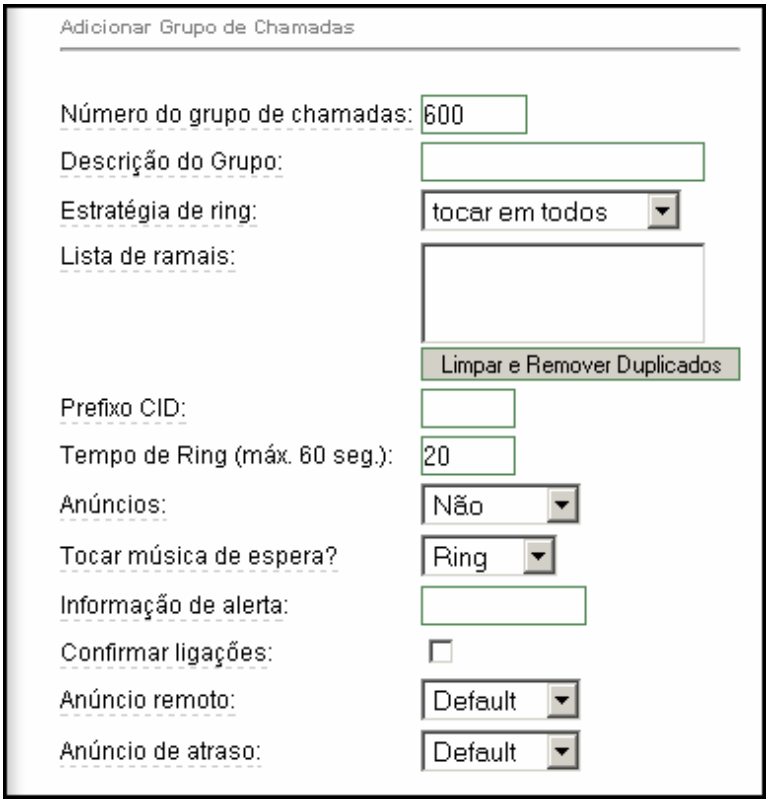
2.4.1.3.8 Grupo de Chamadas

Criação dos **Grupos de Chamadas** no seu sistema.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Adicionar Grupo de Chamadas**



Número do grupo de chamadas: Número a ser discado para tocar nos ramais do grupo de chamadas;

Descrição do Grupo: Nome para descrição do Grupo de Chamadas;

Estratégia de Ring: Configura a forma que será tocado nos ramais do Grupo;

Lista de ramais: Ramais que fazem parte do Grupo;

Prefixo CID: Prefixo de identificação do Grupo;

Tempo de Ring: Tempo, em segundos, que ficará ringando no Grupo;

Anúncios: Mensagem reproduzida ao chamador antes de transferir para o Grupo;

Informação de alerta: Usado para tons de chamada distintos em dispositivos SIP;

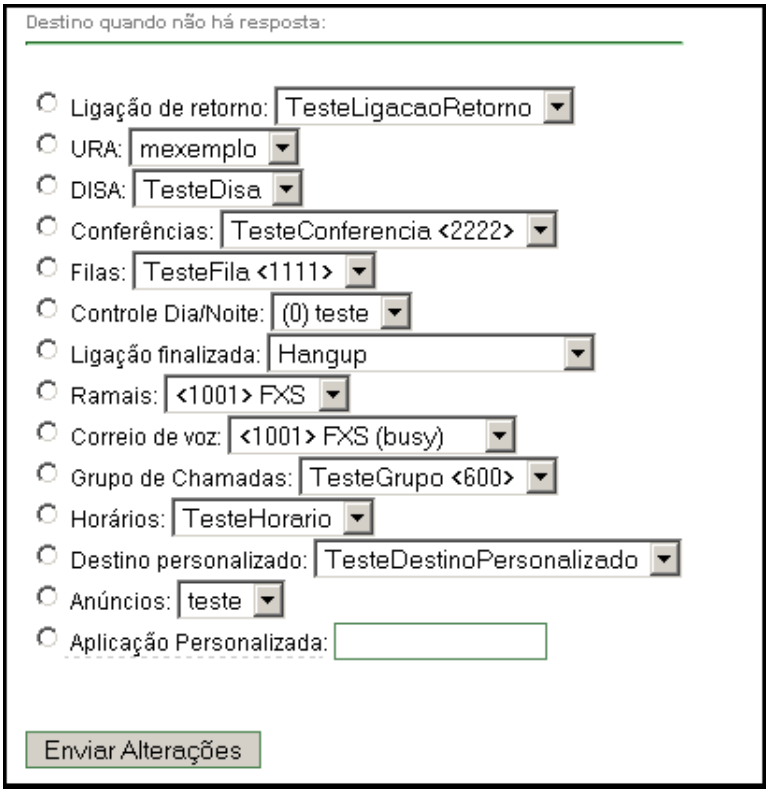
Confirmar ligações: Habilite está opção para fazer chamadas externas para números que precisem de confirmação;

Anúncio remoto: Mensagem reproduzida para quem receber a ligação (Obs. A opção "**Confirmar Chamadas**" deve estar habilitado);

Anúncio de atraso: Mensagem reproduzida para quem receber a ligação após a confirmação de chamada.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Destino quando não há resposta**



Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

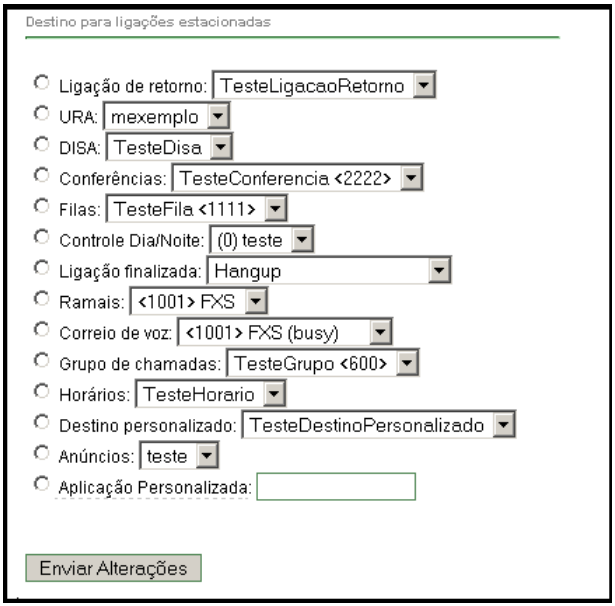
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.3.9 Horários

Em **Horários** pode - se diferenciar os atendimentos utilizando períodos para cada tipo de atendimento.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Adicionar Horário**



Nome do Horário: Descrição de identificação do Horário;

Combinação de Horário: Duração|dias da semana|dias do mês|meses;

Horário de início: Define a hora e minuto de início;

Horário de término: Define a hora e minuto de término;

Dia da semana de início: Define o dia da semana de início;

Dia da semana de término: Define o dia da semana de término;

Dia do mês de início: Define o dia do mês de início;

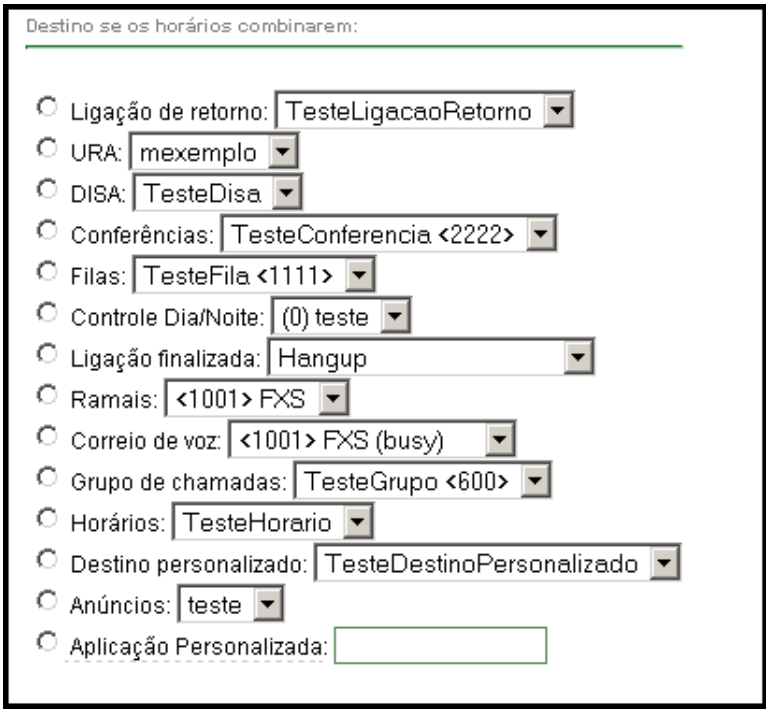
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Dia do mês de término: Define o dia do mês de término;

Mês de início: Define o mês de início;

Mês de término: Define o mês de término.

- **Destino se os horários combinarem**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

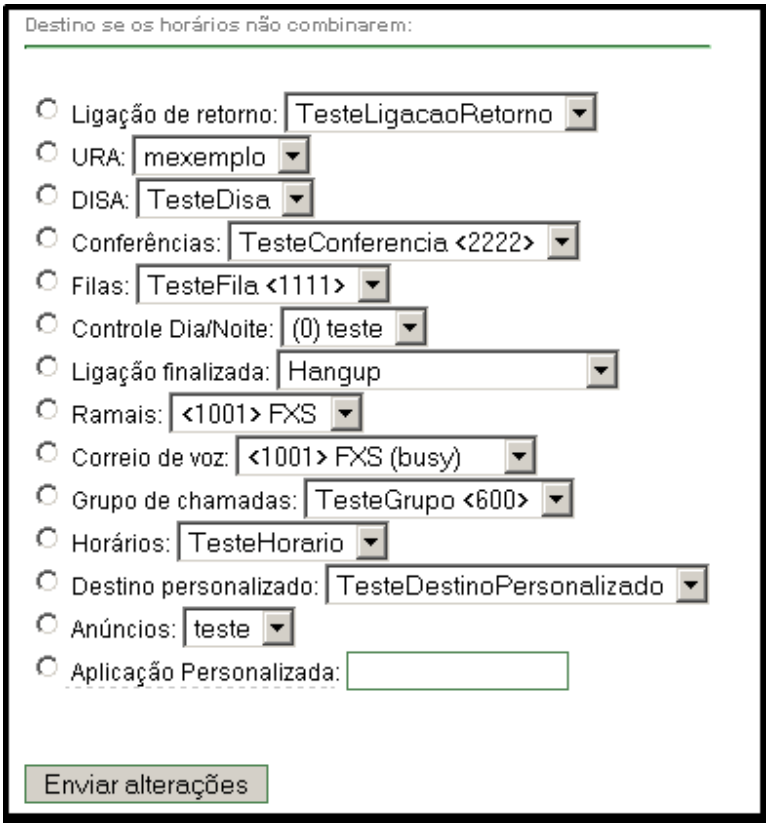
Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

- **Destino se os horários não combinarem**



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

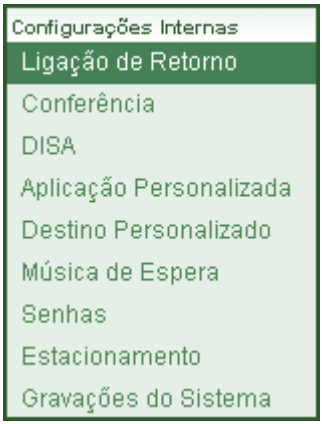
Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

2.4.1.4 Configurações Internas

Em **Configurações Internas** poderemos configurar: **Ligação de Retorno, Conferência, DISA, Aplicação Personalizada, Destino Personalizado, Música de Espera, Senhas, Estacionamento** e **Gravações do Sistema.**

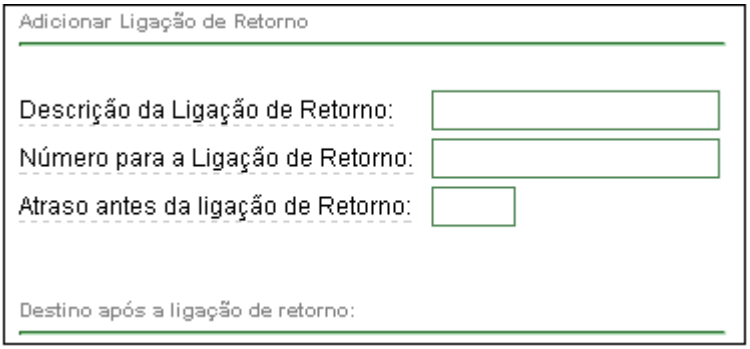
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.1.4.1 Ligação de Retorno



Uma **Ligação de Retorno** irá tocar ao chamador diretamente para o destino selecionado. Esta configuração é útil para reduzir gastos com celulares. As ligações de saída serão precessadas conforme os padrões definidos nas rotas saintes.

- **Adicionar Ligação de Retorno**


Adicionar Ligação de Retorno
Descrição da Ligação de Retorno:
Número para a Ligação de Retorno:
Atraso antes da ligação de Retorno:
Destino após a ligação de retorno:

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

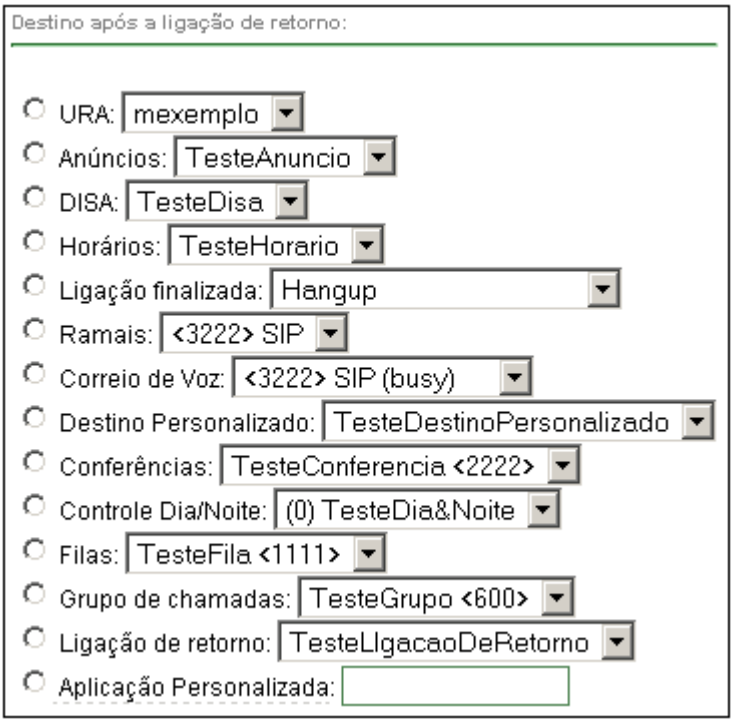
Descrição da Ligação de Retorno: Descrição para a Ligação de Retorno;

Número da Ligação de Retorno: Número a ser discado para a ligação de retorno. Caso seja deixado em branco, o sistema utilizará o número da bina para discar;

Atraso antes da Ligação de Retorno: Opcional: Entre com o tempo, em segundos, que o sistema deve esperar antes de executar a ligação de retorno.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Destino Após a ligação de retorno:**



URA: Chama um menu;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Horários: Redireciona para um horário;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Filas: Chama uma fila;

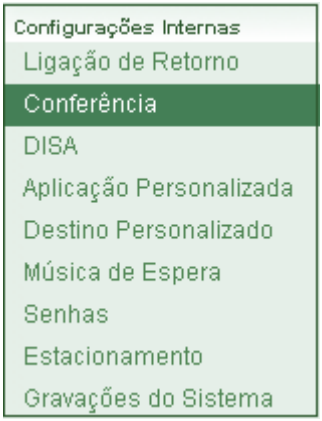
Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

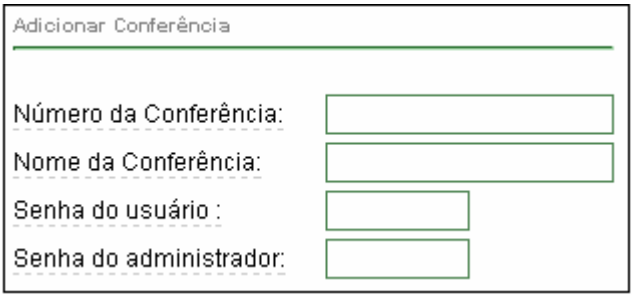
2.4.1.4.2 Conferência



Em **Conferência** você poderá configurar salas para efetuar conferências internas e/ou com usuários externos.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Adicionar Conferência**



Número da Conferência: Número da sala de conferência;

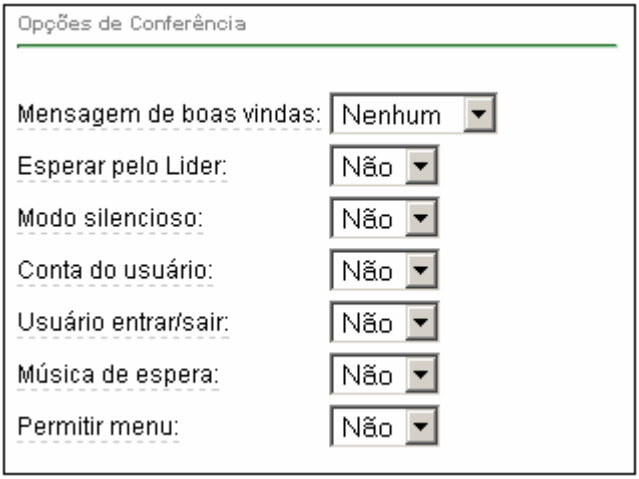
Nome da Conferência: Breve descrição para identificar a conferência;

Senha do Usuário: Você pode exigir que os participantes forneçam uma senha para esta conferência (opcional);

Senha do Administrador: Adicionar senha para administrador.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Opções de Conferência**



Mensagens de boas vindas: Reproduzir mensagem após entrada;

Esperar pelo Líder: Aguardar administrador para começar a conferência;

Modo Silencioso: Entra na conferência sem ser anunciado;

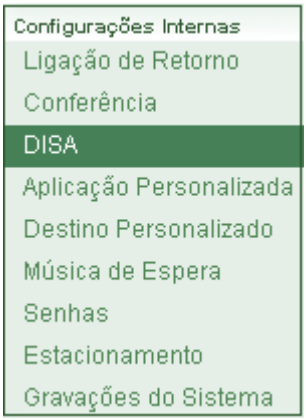
Conta do Usuário: Anunciar a conta do usuário que está entrando na conferência;

Usuário entrar/sair: Anuncia o usuário que esta entrando ou saindo da conferência;

Música de espera: Habilitar música de espera para o primeiro participante da conferência;

Permitir Menu: Enviar usuário para o menu.

2.4.1.4.3 DISA

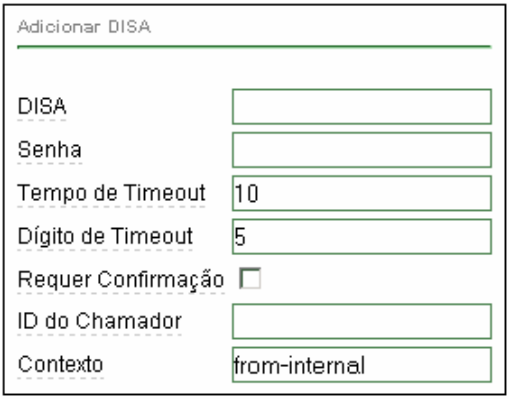


DISA é uma funcionalidade que permite você utilizar uma linha específica do sistema para realizar ligações externas.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Adicionar DISA**



DISA: Identificação da DISA;

Senha: Senha para acesso à linha externa;

Tempo de Timeout: O tempo máximo do limite de tempo antes de desligar o usuário caso ele tenha digitado um número inválido ou incompleto (tempo padrão : 10 segundos);

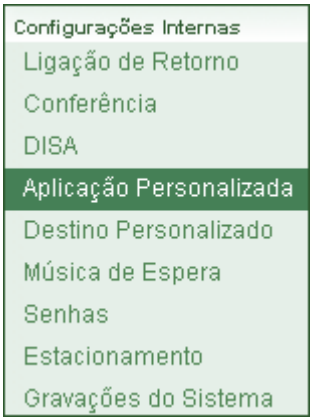
Dígito de Timeout: Timeout entre a digitação dos dígitos;

Requer Confirmação: Requer confirmação antes de pedir a senha. Usado quando sua conexão PSTN responde a chamada imediatamente;

ID do chamador: (Opcional) Quando usar esta DISA o ID do chamador será setado com este formato: "User Name" <5551234>;

Contexto: Configura o contexto de onde as ligações serão originadas, deixe esta opção como 'from-internal' como padrão.

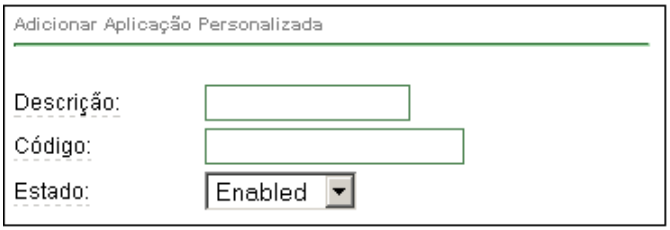
2.4.1.4.4 Aplicação Personalizada



Aplicação Personalizada é utilizada para gerar códigos de facilidades que podem ser discados por ramais internos direcionando para vários destinos no Meucci.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Adicionar Aplicações Personalizadas**



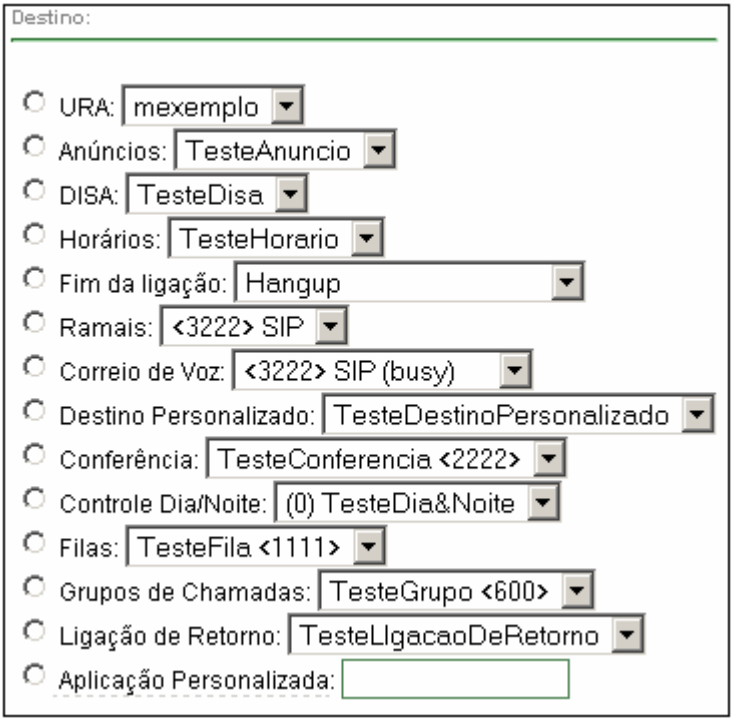
Descrição: Nome para a aplicação;

Código: Código para a aplicação;

Estado: Habilita e desabilita a aplicação.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Destino**


Destino:
URA: mexemplo
Anúncios: TesteAnuncio
DISA: TesteDisa
Horários: TesteHorario
Fim da ligação: Hangup
Ramais: <3222> SIP
Correio de Voz: <3222> SIP (busy)
Destino Personalizado: TesteDestinoPersonalizado
Conferência: TesteConferencia <2222>
Controle Dia/Noite: (0) TesteDia&Noite
Filas: TesteFila <1111>
Grupos de Chamadas: TesteGrupo <600>
Ligação de Retorno: TesteLIgacaoDeRetorno
Aplicação Personalizada:

URA: Chama um menu;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Horários: Redireciona para um horário;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Filas: Chama uma fila;

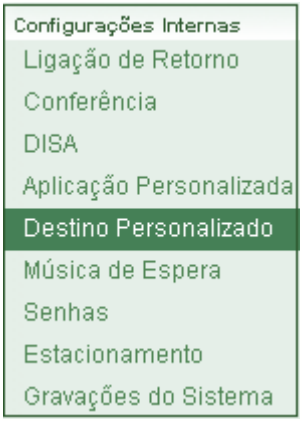
Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

Aplicação personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

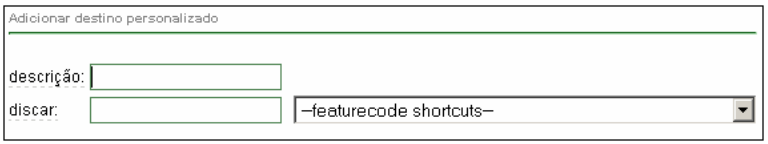
2.4.1.4.5 Destino Personalizado



Destino Personalizado é utilizado para adicionar destinos que podem ser usados por outros módulos do Meucci, geralmente usados para rotas de entrada.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

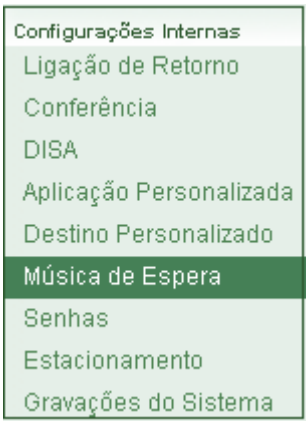
- **Destino Personalizado**



Descrição: Nome para a personalização;

Discar: Número a ser discado.

2.4.1.4.6 Música de Espera

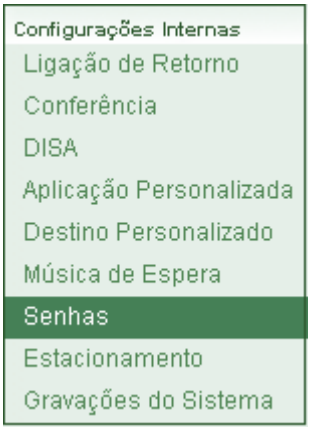


Em **Música de Espera**, se configurar qual será a mensagem reproduzida para os usuários enquanto estiverem em espera.

Adiciona mensagens para ser tocada na espera do seu sistema.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

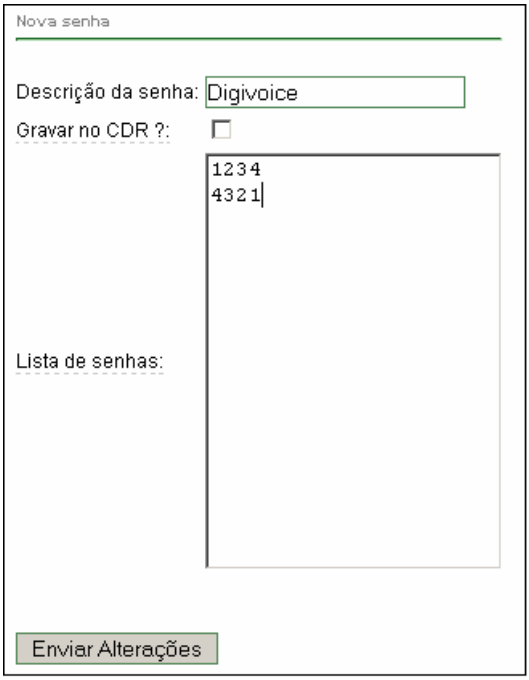
2.4.1.4.7 Senhas



Define **Senhas** para acessar áreas restritas como Rotas Saintes. A senha pode ser adicionada no campo 'accountcode' do CDR

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Nova Senha**



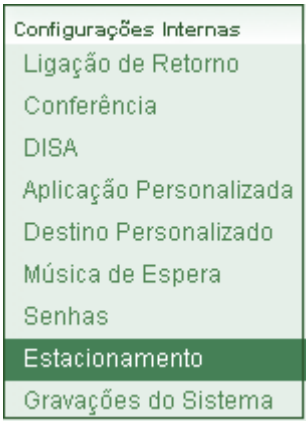
Descrição da Senha: Nome para a Senha;

Gravar no CDR?: Gravar o número PIN nos detalhes das gravações;

Lista de Senhas: Lista com as senhas.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

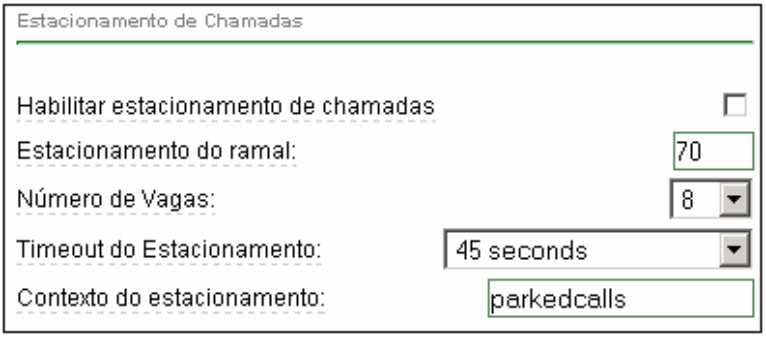
2.4.1.4.8 Estacionamento



Em **Estacionamento** a ligação fica aguardando até que seja definida qual será seu destino.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Estacionamento de Chamadas**



Habilitar estacionamento de chamadas: Habilita o estacionamento das chamadas;

Estacionamento do ramal: Este é o ramal onde as ligações serão transferidas para estacionar;

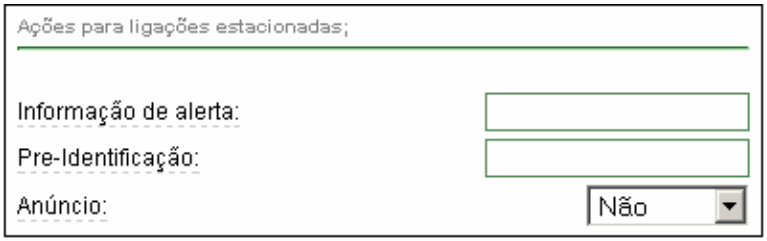
Número de Vagas: Número total de vagas a ser configurado;

Timeout de Estacionamento: Período em que uma ligação estacionada irá tocar de volta caso não seja atendida;

Contexto do Estacionamento: Este é o contexto do estacionamento, não recomendamos sua alteração.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Ações para ligações estacionadas**



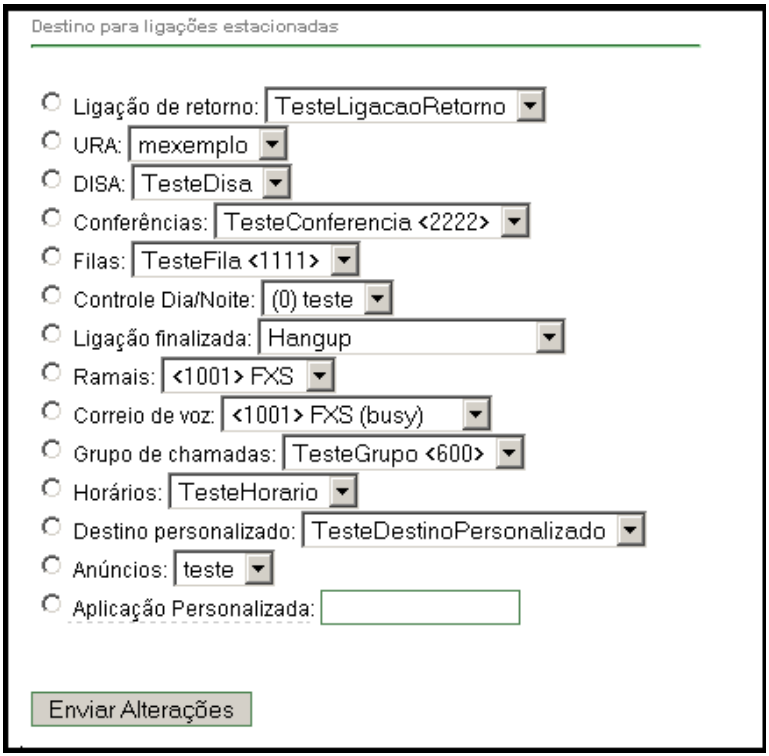
Informação de alerta: Informação que irá aparecer diretamente no display do telefone quando receber uma ligação que estava estacionada;

Pré-Identificação: Texto a ser colocado antes da identificação do chamador, associada com esta ligação, antes de ser direcionada para o destino;

Anúncio: Mensagem opcional reproduzida ao chamador órfão antes de ser direcionado ao destino definido.

- **Destino para ligações estacionadas**

Caso a ligação ultrapasse o Timeout do Estacionamento terá como destino a configuração feita aqui:



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Ligação de Retorno: Redireciona para uma ligação de retorno;

URA: Chama um menu;

DISA: Redireciona para uma Disa;

Conferência: Redireciona para uma conferência;

Filas: Chama uma fila;

Controle Dia/Noite: Redireciona para o controle Dia/Noite;

Fim da Ligação: Desliga com uma frase;

Ramais: Transfere para um Ramal;

Correio de Voz: Chama a caixa postal de um ramal;

Grupos de Chamadas: Redireciona para um Grupo de Chamadas;

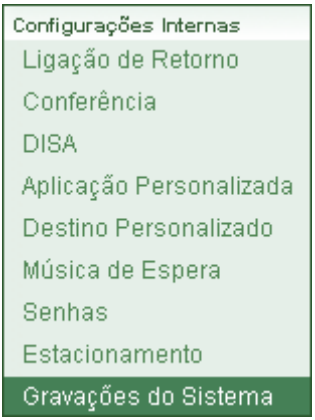
Horários: Redireciona para um horário;

Destino Personalizado: Redireciona para um destino personalizado;

Anúncios: Redireciona para um anúncio;

Aplicação Personalizada: Chama uma aplicação previamente criada.

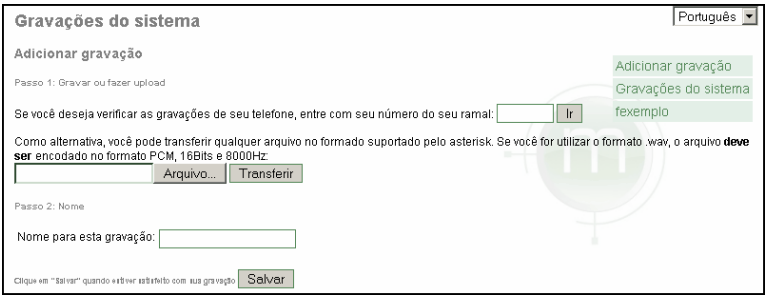
2.4.1.4.9 Gravações do Sistema



Em **Gravações do Sistema**, você poderá adicionar mensagens ao seu sistema efetuando o envio de arquivos ou gravando via telefones.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- **Adicionar Gravação**


Gravações do sistema
Português
Adicionar gravação
Passo 1: Gravar ou fazer upload
Adicionar gravação
Gravações do sistema
fexemplo
Se você deseja verificar as gravações de seu telefone, entre com seu número do seu ramal:
Ir
Como alternativa, você pode transferir qualquer arquivo no formado suportado pelo asterisk. Se você for utilizar o formato .wav, o arquivo deve ser encodado no formato PCM, 16Bits e 8000Hz
Arquivo...
Transferir
Passo 2: Nome
Nome para esta gravação:
Clique em "Salvar" quando estiver satisfeito com sua gravação
Salvar

Passo 1: Gravar ou fazer upload
Você pode gerar uma nova mensagem a partir do seu ramal ou adicionar um arquivo pronto.
Gerar pelo ramal: Coloque o número do seu ramal no campo específico e clique em "ir", feito isso disque, de seu ramal, "***77**"para gravar a mensagem.

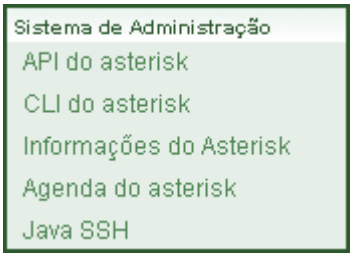
Adicionar um arquivo pronto: Selecione o arquivo e clique em transferir

Passo 2: Nome
Você deve colocar um nome para essa nova mensagem e clicar em "Salvar".

2.4.2 Ferramentas

Em **Ferramentas** você terá as ferramentas de manutenção e supervisão do seu sistema.

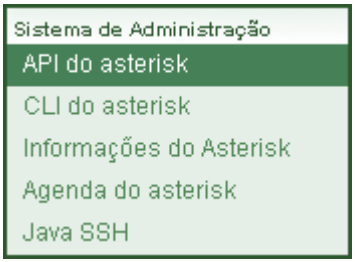
2.4.2.1 Sistema de Administração



Em **Sistema de Administração** você poderá organizar o sistema conforme desejado.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.2.1.1 API do Asterisk

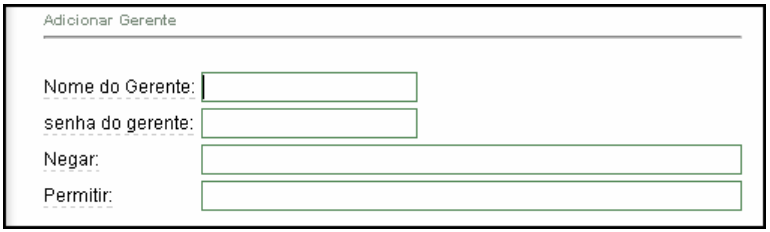


Em **API do Asterisk** você configura os gerenciadores do seu Sistema.

Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Adicionar Gerente**

Aqui você poderá adicionar os gerenciadores do Meucci:



Nome do Gerente: Entre com o nome do Gerente;

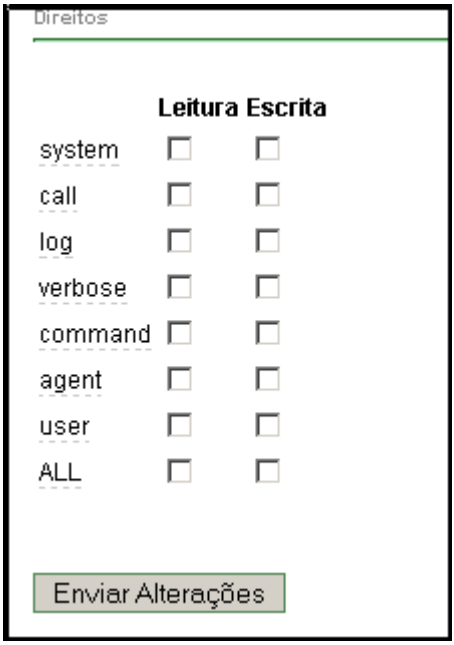
Senha do Gerente: Entre com a senha do Gerente;

Negar: Bloqueia Host's para o gerente. Se deseja negar muitos hosts ou redes use '**&**' como separador.
Ex.: 192.168.1.0/255.255.255.0&10.0.0.0/255.0.0.0

Permitir: Permite Host's específicos para o gerente. Se deseja negar muitos hosts ou redes use '**&**' como separador.
Ex.: 192.168.1.0/255.255.255.0&10.0.0.0/255.0.0.0

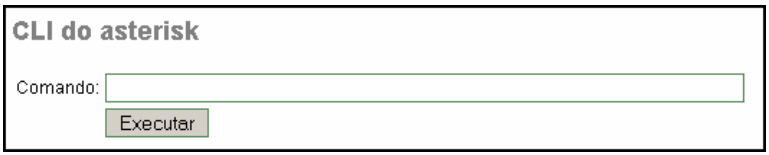
- **Direitos**

Aqui você seleciona qual será a acessibilidade do novo Gerente.



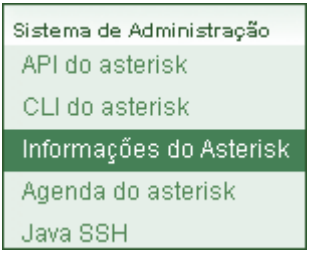
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.2.1.2 CLI do Asterisk



Aqui o Meucci disponibiliza um prompt de comando para que você possa executar comandos do CLI do Asterisk diretamente do seu browser.

2.4.2.1.3 Informações do Asterisk

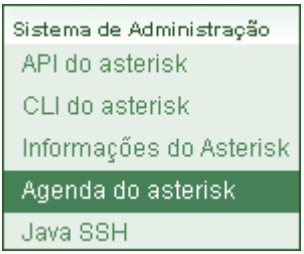


- **Informações do Asterisk**

Aqui você terá acesso à todas as informações do Asterisk selecionado as opções do menu.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.4.2.1.4 Agenda do Asterisk



Passe o mouse em cima do texto sublinhado para aparecer a descrição do campo referido.

- **Adicionar ou remover entrada**

Número: Entre com o número a ser adicionado na agenda;

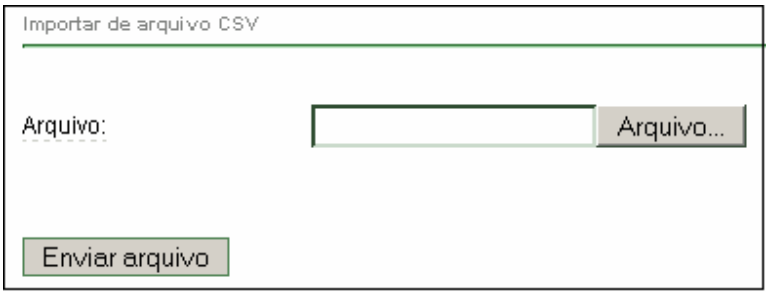
Nome: Entre com o nome a ser adicionado na agenda;

Código de Discagem Rápida: Código de discagem rápida para esse cadastro.

- **Importar de arquivo CSV**

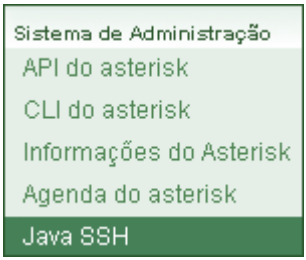
Aqui você pode importar uma lista de agenda, respeitando o formato.

"Nome";Número;Discagem Rápida



Arquivo: Entre com o arquivo a ser adicionado.

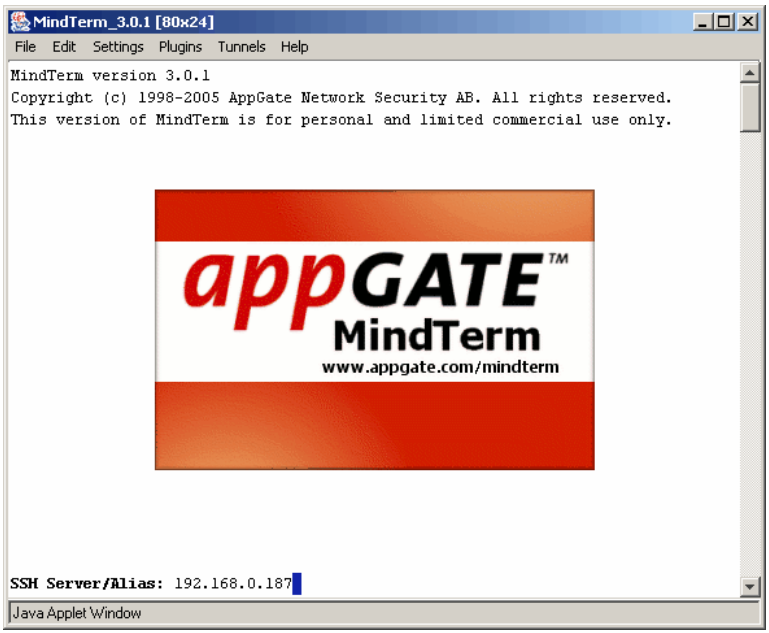
2.4.2.1.5 Java SSH



É necessário entrar com o nome do usuário e senha. Uma vez carregado o applet, entre com o endereço de IP do seu PBX para que seja estabelecida uma conexão com o servidor Meucci. Você pode efetuar o login como 'root', 'asterisk' ou qualquer outro usuário que você tenha criado.

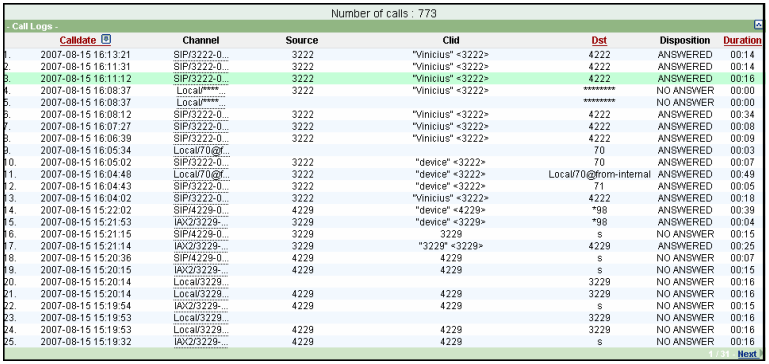
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Exemplo de acesso ao sistema por Java SSH


MindTerm_3.0.1 [80x24]
File Edit Settings Plugins Tunnels Help
MindTerm version 3.0.1
Copyright (c) 1998-2005 AppGate Network Security AB. All rights reserved.
This version of MindTerm is for personal and limited commercial use only.
appGATE™
MindTerm
www.appgate.com/mindterm
SSH Server/Alias: 192.168.0.187
Java Applet Window

2.5 Relatórios

Com o MEUCCI você poderá ter relatórios das ligações mensais no seu sistema.



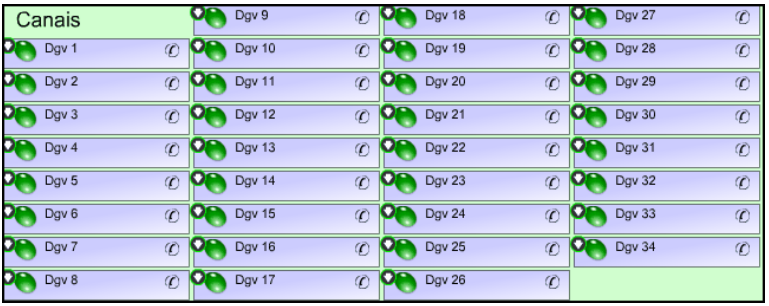
Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

2.6 Painel

Em Painel você poderá ver quantos e quais os ramais estão em ligação em tempo real e quantos troncos estão sendo usados.

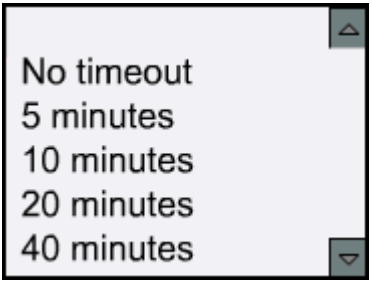
Ramais

Canais



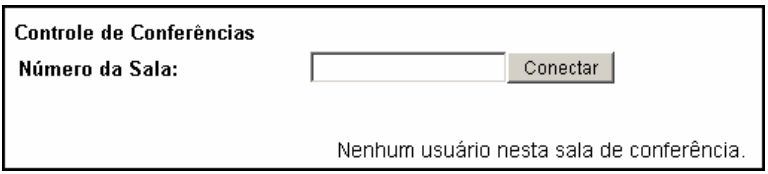
Você pode ainda controlar o tempo máximo de ligações

selecionando uma das opções no menu



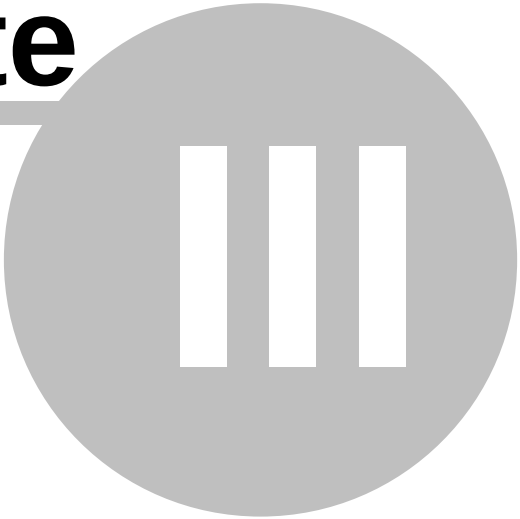
2.7 Conferências

Aqui você poderá monitorar salas de conferência para o seu sistema.



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Parte



Princípios da Comunicação

3 Princípios da Comunicação

A DigiVoice disponibiliza também neste manual, uma rápida explicação sobre o sistema de telefonia, para possíveis dúvidas possam surgir sejam esclarecidas, e ajudem na montagem de seu sistema IP PBX.

Um sistema de comunicação objetiva a passagem informações de entre dois pontos, um emissor e um receptor podendo ser unidirecional ou bidirecional.

Duas características exclusivamente humanas, a **fala** e a **escrita**, vem impulsionando a comunicação a séculos. Por meio da comunicação oral muitas culturas foram transmitidas de geração em geração, mas a escrita permitiu que a cultura e o pensamento humano de uma época fossem preservados sem alterações para as próximas gerações.

A **comunicação à distância**, apesar de existir através de mensageiros de comunicação oral, como o emissário grego Pheidípides que em 490 a.c. correu até Atenas para comunicar a vitória da Grécia sobre os persas inspirando a Maratona moderna , se tornou precisa a partir da escrita.

Depois de muitos séculos de comunicação escrita, surgiu o primeiro sistema de comunicação à distância em tempo real que foi o **telégrafo**. Um sistema **ponto a ponto** em que um código simples representava as letras do alfabeto que eram transmitidas uma a uma de um emissor local a um receptor remoto. Através de tons curtos e tons longos o receptor decodificava as letras e montava a mensagem transmitida pelo emissor.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Após o sucesso do telégrafo, surgiu o **telefone**, que até pouco tempo tinha sua descoberta atribuída ao americano Alexander Grahan Bell, mas que recentemente este engano foi corrigido atribuindo a **Antonio Meucci**, um italiano que imigrou para os EUA, a invenção do telefone em 1874.

Os primeiros sistemas de telefonia também eram **ponto a ponto** e o conceito de **comutação** entre vários pontos surgiu em seguida. A comutação inicialmente era feita manualmente através de cabos e conectores operados por uma telefonista (operadora).

Em conseqüência de um **serviço público de telefonia comutada** surgiu o conceito de **comutação privada**, onde vários usuários de uma empresa compartilhavam o acesso ao serviço de telefonia pública além de poderem se comunicar internamente. Quem executava esta tarefa nas empresas eram os **PBX** (private branch exchange), ou centrais privadas de comutação telefônica.

3.1 Conceitos Básicos

Com a evolução tecnológica e a automação dos processos em telefonia foi necessário o desenvolvimento de vários conceitos que padronizassem o estabelecimento de uma ligação telefônica. Por exemplo:

Ao tirar o telefone do gancho um **tom contínuo** informa o usuário que o sistema está pronto para a discagem do número de destino. Após a discagem, inicialmente em **telefones de disco** (Pulso) e atualmente em **telefones de tecla** (Tom) um **tom seguido de um silêncio longo** informa que o assinante chamado foi alcançado, um **tom seguido por um silêncio curto** informa que o assinante chamado está ocupado ou há congestionamento no caminho até o mesmo.

A cada um destes conceitos foi atribuído um nome facilmente identificável e no Brasil segue-se um padrão técnico:

Tom de linha – tom de 425 Hz contínuo
Tom de controle de chamada – tom de 425 Hz de 1 s seguido de silêncio de 4s
Tom de ocupado – tom de 425 Hz de 250ms seguido por um silêncio de 250ms

Discagem em Pulso ou decádica – abertura e fechamento do loop da linha com 100ms por pulso
Discagem em Tom ou DTMF – combinação de pares de tons, um para cada dígito

Tirar o telefone do gancho – estabelece-se um loop de corrente na linha telefônica
Colocar o telefone no gancho – interrompe-se o loop de corrente na linha telefônica
Toque de campainha ou Ring – tom senoidal de 25 Hz e 90 VRMS sobre os 48VDC de alimentação da linha

3.2 DTMF

Do inglês Dual Tone Multifrequency, são tons gerados quando uma tecla é pressionada em um telefone ou gerados por um equipamento de telefonia computadorizada. Cada dígito corresponde a duas freqüências de áudio distintas de um conjunto de 8:

	1029 Hz	1336 Hz	1477 Hz	1633 Hz
697 Hz	1	2	3	A
770 Hz	4	5	6	B
852 Hz	7	8	9	C
941 Hz	*	0	#	D

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Por exemplo, o dígito 8 é composto pelas frequências 852 Hz e 1336 Hz.

3.3 Flash

Em telefonia o termo **Flash** é utilizado para uma seqüência de operações com tempo definido. Esta seqüência pode ser descrita da seguinte forma: Fora do Gancho, No Gancho e Fora do Gancho. Dizemos que o tempo de Flash é o tempo que o equipamento se mantém no gancho para esta seqüência.

Muitos aparelhos telefônicos tem uma tecla que executa automaticamente a seqüência de Flash, entretanto pode-se executar um Flash batendo-se no gancho do aparelho.

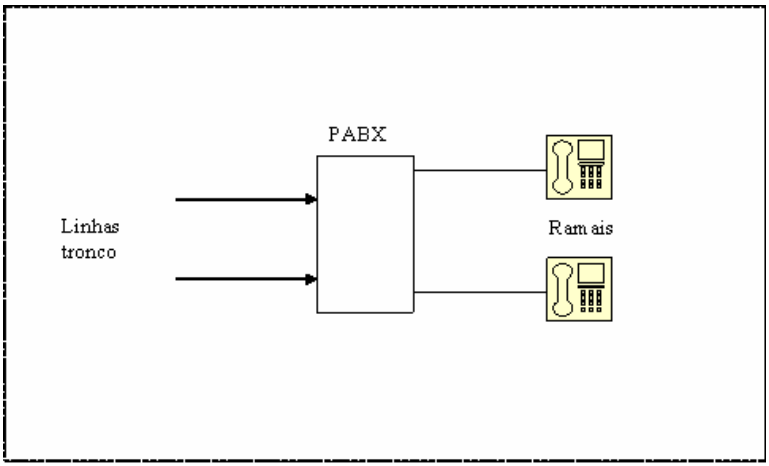
Para centrais PABX um Flash é entendido como uma solicitação de alguma operação, por exemplo, se durante uma chamada deseja-se fazer uma transferência, utiliza-se o Flash para "avisar" o PABX que vai se discar um ramal. Quando o PABX estiver pronto enviará o tom de discar ao usuário.

Os PABX aceitam Flash dentro de faixas de tempo, se o aparelho telefônico ou o equipamento de telefonia computadorizada tiver tempo de Flash fora do programado no PABX podem ocorrer duas situações:

- tempo mais curto que do PABX, o Flash é ignorado;
- tempo mais longo que o do PABX a ligação é derrubada.

3.4 Central Privada de Comutação Telefônica

PABX significa Private Automatic Branch Exchange e seu avanço sobre os antigos PBX foi o encaminhamento automático de chamadas nas empresas, ou seja, as pessoas podem falar para fora da empresa, por uma linha externa, sem o auxílio da telefonista e ligações de entrada externas, mesmo se utilizando as telefonistas, podem ser transferidas ou retomadas facilmente.



As linhas telefônicas que chegam a um PABX são chamadas **linhas tronco.**

O circuito que, internamente ao PABX, executa a comutação entre as linhas tronco e os ramais ou entre dois ramais chama-se **matriz de comutação.** Os primeiros PABX faziam a comutação através de **combinação de relés** que são dispositivos eletromecânicos, daí o nome de **PABXs eletromecânicos**. Com a evolução da eletrônica os relés foram sendo substituídos por **circuitos analógicos transistorizados**, possibilitando construir matrizes de comutação mais complexas

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

e muito menores do que nos sistemas eletromecânicos. Como tais circuitos se comportam exatamente como os circuitos a relé, chamou-se esta comutação de **comutação espacial**, ou seja, o circuito conecta fisicamente dois pontos do PABX, sejam eles troncos ou ramais.

Um grande avanço nas centrais PABX foi possível com o advento dos **microprocessadores**. Com eles funções complexas puderam ser executadas até em sistemas pequenos, tais como **filas de chamadas**, **estacionamento de chamadas**, **grupos de ramais**, **rotas de menor custo,** entre outras. Estes PABX foram então chamados **Centrais de Programa Armazenado ou CPAs.**

Até agora temos centrais de comutação analógica, controladas por microprocessadores, conectando linhas e ramais analógicos. Inicia então a **revolução digital**. Inicialmente temos as **linhas tronco digitais** que permitem um grande número de ligações simultâneas , por exemplo os padrões **E1 para 30 chamadas** simultâneas e o padrão **T1 para 24 chamadas** simultâneas. O próximo passo foi a digitalização dos PABX iniciando pelas matrizes de comutação e chegando aos ramais digitais.Os sistemas que normalmente aceitam tanto ramais e linhas digitais como analógicos são chamados **PABX híbridos** e constituem a maioria dos sistemas do mercado.

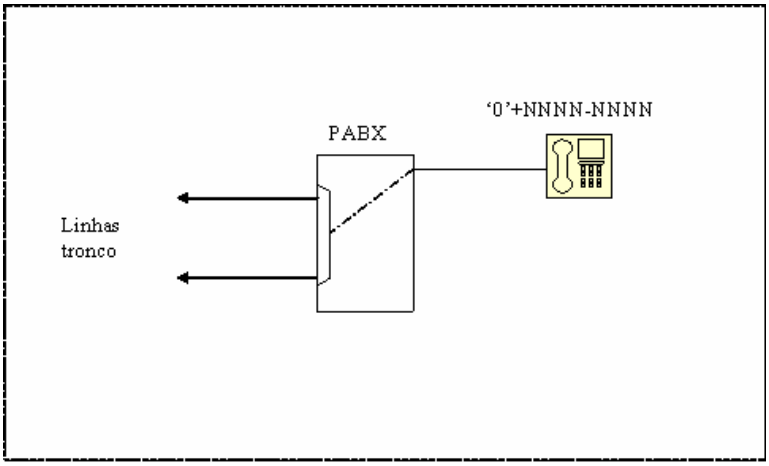
Os **sistemas de comutação digital**, mencionados acima, são chamados **sistemas de comutação temporal ou TDM** ,de time division multiplex.

3.5 Rotas de Saída

Rotas de saída nos PABX são grupos de linhas tronco ou linhas tronco individuais que podem ser acessadas automaticamente ou por algum código a partir dos ramais do PABX.

Em uma aplicação básica de PABX a rota padrão de saída acessa uma de todas as linhas tronco do PABX discando-se '0'. O que conhecemos por "pegar uma linha externa" ou simplesmente "pegar uma linha".

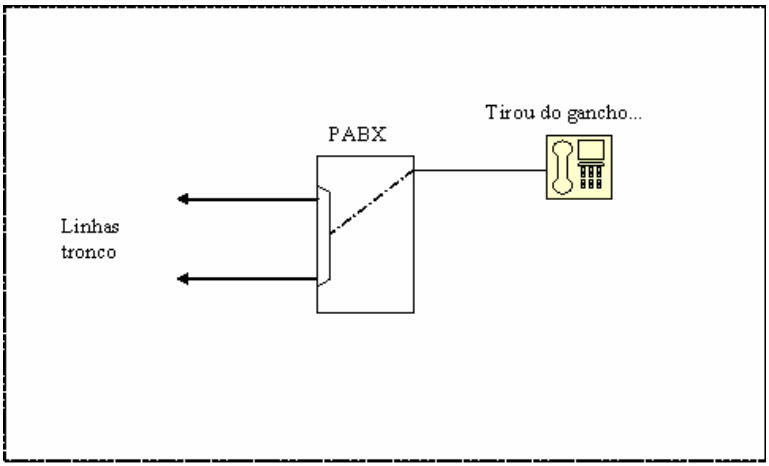
É possível termos várias rotas de saída com códigos diferentes, por exemplo '55','56', '800', etc.



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

3.6 Hot Line

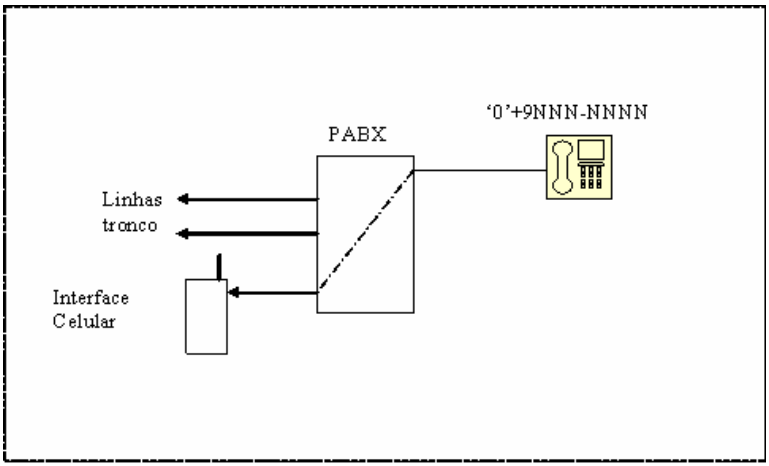
A partir de uma programação específica de um ramal, ao se tirar o telefone do gancho o PABX encaminha a chamada diretamente para uma rota de saída específica sem o usuário discar nada.



3.7 Rota de Menor Custo

Devido às necessidades de redução de custos nas empresas alguns PABX permitem uma programação por horário e/ou por destino para decidir automaticamente que rota tomar. A **Rota de Menor Custo**, ou do inglês LCR, é utilizada em situações onde se trabalha com mais que uma operadora de telefonia e/ou interface celular. Por exemplo: ao discar um número começado por 7,8 ou 9 o PABX automaticamente encaminha a chamada para a rota de saída onde estão instaladas as interfaces celulares. Ou então ao se digitar 0+OP+DDD o PABX encaminha a chamada para a rota de saída da operadora que proporciona o menor custo de chamadas interurbanas ou internacionais.

Obs. O PABX só conhece as regras de Rota de Menor Custo após uma programação específica de um técnico habilitado.

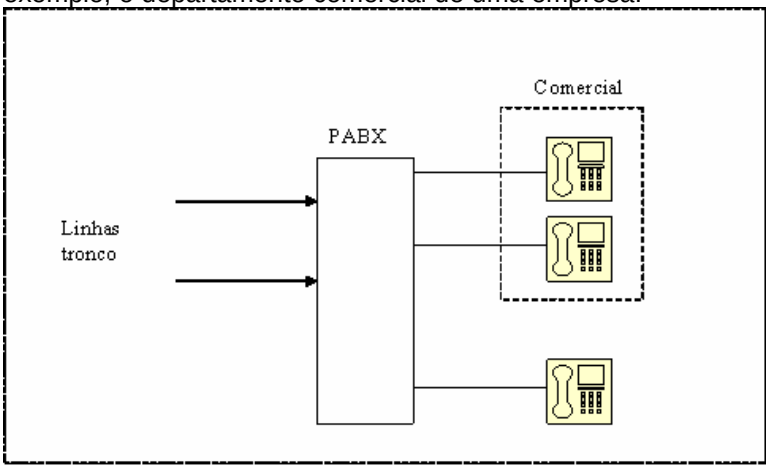


Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

3.8 Grupos de Ramais

É possível selecionar vários ramais e montar um Grupo de Ramais através de programação no PABX. Este **Grupo de Ramais** pode ser chamado por um número interno que pode ser o número de um dos ramais do grupo ou um número qualquer que a programação do PABX permita.

Os grupos de ramais são utilizados quando se deseja chamar um departamento sem especificar uma pessoa exata. Por exemplo, o departamento comercial de uma empresa.



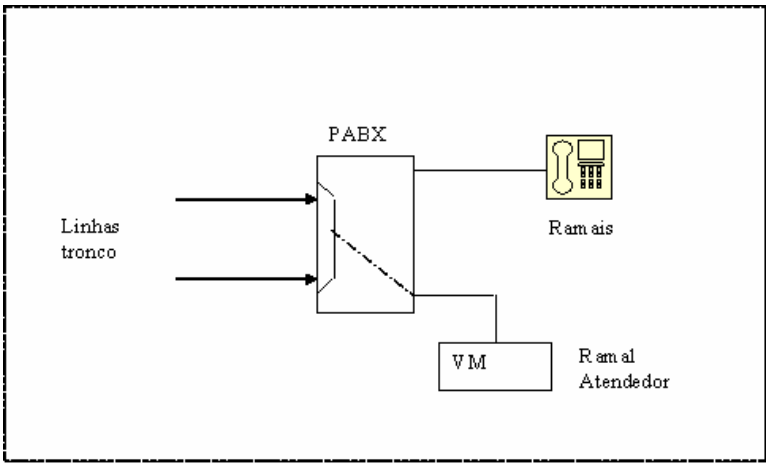
Busca de ramais de um grupo é a forma que o PABX chama os ramais quando o número do grupo é discado.
Esta busca pode ser simultânea – todos os ramais tocam simultaneamente até que um deles seja atendido; seqüencial – cada chamada ao grupo cai em um ramal do grupo seguindo uma seqüência; por ociosidade – a chamada cai no ramal que está a mais tempo sem receber chamadas; entre outras.

3.9 Ramais Atendedores

São grupos de ramais ou ramais individuais para os quais são encaminhadas as chamadas de entrada de um determinado grupo de linhas tronco de um PABX. O ramal atendedor mais comum é o da telefonista, normalmente todas as chamadas de entrada em um número de tronco chave de um PABX são encaminhadas para a telefonista.

Outro grupo de **ramais atendedores** bastante familiar é o dos ramais onde se instala os Atendedores Automáticos tipo Voicer Master.

Em um PABX é possível ter vários grupos de ramais atendedores, um para cada grupo diferente de linhas tronco.



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

3.10 Transferência de Chamadas

É o processo de encaminhar uma chamada interna ou externa de um ramal para um outro ramal.

Este processo normalmente é iniciado por um FLASH seguido da discagem do ramal de destino.

A **transferência** de uma chamada pode ser com consulta (ou com supervisão) ou sem consulta (sem supervisão).

Na transferência com consulta quem efetua a transferência fica aguardando o atendimento do ramal discado para então colocar seu telefone no gancho concretizando assim a transferência.

Na transferência sem consulta quem efetua a transferência desliga logo após discar o ramal , não aguardando o atendimento da chamada.

3.11 Retomada

Após iniciar uma transferência de chamada com consulta, caso o ramal chamado não atenda ou esteja ocupado é possível retomar a ligação para avisar o chamador ou tentar uma outra alternativa de ramal. Uma **retomada**, normalmente é feita com um FLASH, mas há casos em que além do FLASH é necessário digitar algum número.

3.12 Estacionamento de Chamada

Quando se deseja que uma chamada fique em espera sem que seja derrubada há a opção de se dar um FLASH sem colocar o ramal no gancho ou utilizar um código de **estacionamento**. Discando-se este código é possível colocar o telefone no gancho e recuperar a chamada de qualquer aparelho do PABX.

3.13 Captura de Chamada

Quando uma chamada é direcionada a um ramal e este está tocando é possível capturar esta chamada a partir de um código teclado em outro ramal.

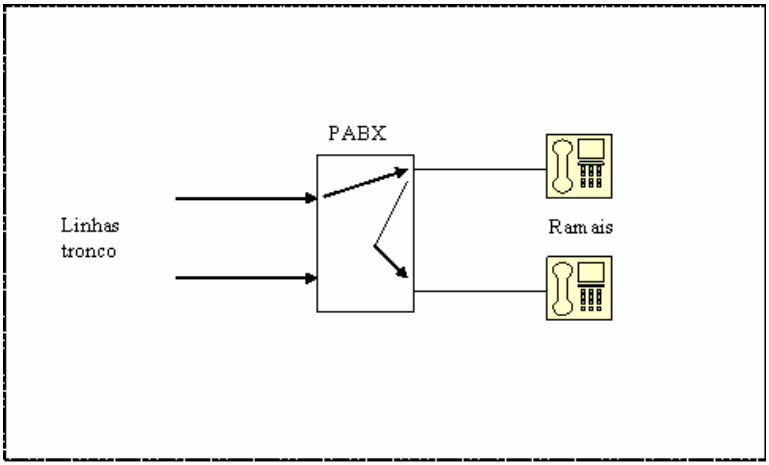
Normalmente há dois tipos de códigos diferentes para captura, um para o caso do ramal que está chamando e o ramal de onde se deseja capturar a chamada estarem no mesmo grupo de ramais; e o caso em que não estão no mesmo grupo ou esmo não estão em grupos de ramais.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

3.14 Siga-me

É a facilidade de desviar as chamadas, por programação do PABX , a um ramal dependendo da condição deste mesmo ramal.

- **Siga-me se ocupado** – desvia a chamada para outro ramal se o ramal chamado estiver ocupado.
- **Siga-me se não atende** – desvia a chamada para outro ramal se o ramal chamado não atender.
- **Siga-me sempre** – desvia a chamada para outro ramal sempre.



3.15 Retorno de Chamada

A maioria dos PABX tem um procedimento automático chamado Retorno de Chamadas que ocorre na seguinte situação:

- Chamada entrante externa é atendida em um ramal;
- Ramal transfere a chama sem consulta (sem supervisão);
- Se o ramal transferido estiver ocupado, o PABX "rechama" o ramal que efetuou a transferência imediatamente;
- Se o ramal transferido estiver livre e não atender, o PABX "rechama" o ramal que efetuou a transferência após um tempo previamente programado no PABX.

3.16 Distribuidor Automático de Chamadas

DAC ou ACD em inglês nada mais é do que um PABX com várias programações específicas para uso em Centrais de Atendimento (Call Centers).
Tem recursos avançados de programação de Grupos de Ramais, Filas de Chamadas, Relatórios estatísticos etc.

É preciso ter em mente que, em termos de hardware um Dac e um PABX são a mesma coisa, o diferencial está no software interno e aplicativos externos ao PABX.

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

3.17 Fila de Chamadas

Fila de chamadas é um recurso típico de DACs mas também pode ser encontrada em PABX convencionais.

Suponhamos um DAC com 30 linhas, e uma empresa com 10 atendentes. Ao veicular um anúncio no rádio, chegam 30 chamadas simultâneas ao DAC. As 10 primeiras são atendidas pelos atendentes, as 20 restantes são atendidas por um Anunciador Automático e enfileiradas para serem automaticamente transferidas quando um dos atendentes estiver livre.

A fila de chamadas é um recurso para "aumento" da capacidade de atendimento das centrais de atendimento.

3.18 Bilhetagem de Chamadas

Cada chamada em um PABX é registrada internamente e este registro pode ser capturado por uma porta serial ou Ethernet do PABX. O registro de chamadas, normalmente contém a linha tronco por onde a chamada entrou ou saiu, o ramal de origem ou destino da chamada a hora de início e o tempo da mesma. A este registro das chamadas damos o nome de **Bilhetagem de Chamadas e** a partir destes registros é possível criar-se uma base de dados para análise gerencial e financeira dos recursos de telefonia através de um Software de Tarifação instalado em um PC.

3.19 Atendedor Automático

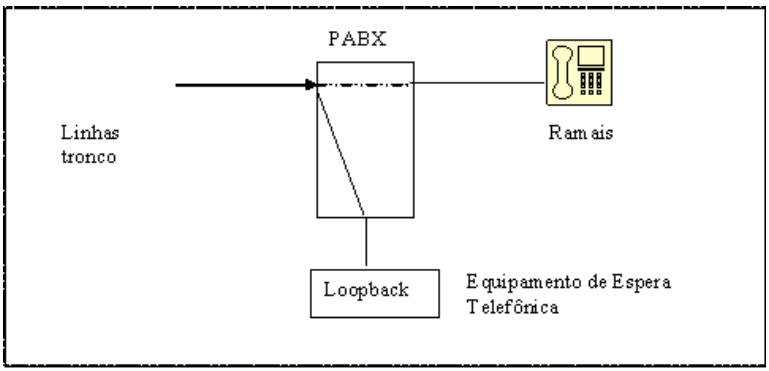
Atendedor Automático é um equipamento que conectado a ramais atendedores do PABX executa as funções de telefonista, ou seja, atendimento e transferência de chamadas.

Quando este Atendedor Automático está embutido no PABX é chamado DISA, quando é externo ao PABX é conhecido como Atendedor Automático ou genericamente como URA (Unidade de Resposta Audível).

3.20 Espera Telefônica

Espera telefônica é o nome dado a um estado especial de uma chamada em um PABX.

Normalmente ,quando em espera telefônica, uma chamada é conectada a um equipamento que transmite música ou mensagens pré-gravadas, equipamentos que são chamados de Equipamentos de Espera Telefônica ou Loopback, nome dado pela DigiVoice ao primeiro equipamento em estado sólido do mercado brasileiro. Para se colocar uma chamada em espera é necessário acionar um FLASH no ramal que recebe a chamada.

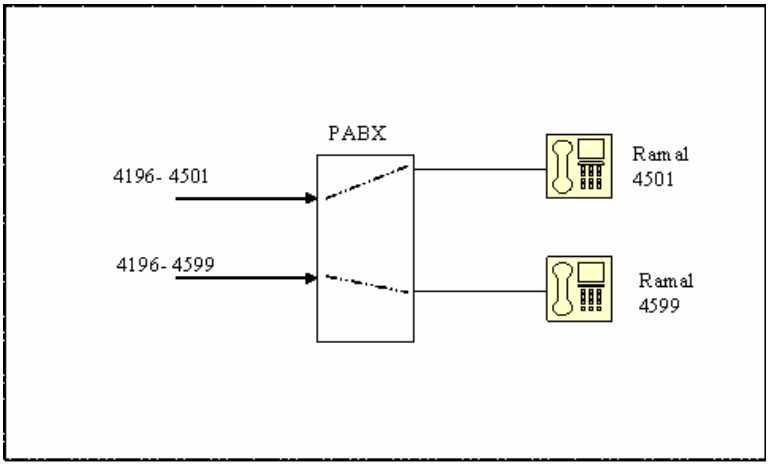


Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

3.21 Discagem Direta a Ramal - DDR

É a facilidade de atribuir um número telefônico a cada ramal do PABX, assim uma ligação externa pode ser atendida como se fosse uma linha direta.

Os sistemas **DDR** normalmente tem um número chave ex. 4196-4500 atribuído à telefonista e os números subseqüentes ex. 4196-4501 a 4196-4599 são atribuídos aos ramais da empresa.



É sempre importante notar que ligações a ramais DDR não passam por ramal atendedor, sejam eles Telefonistas, Atendedores Automáticos, Correio de Voz ou URAs. Caso se deseje ter um atendimento por URA associa-se um grupo de atendimento ao Número Chave do DDR.

3.22 Correio de Voz

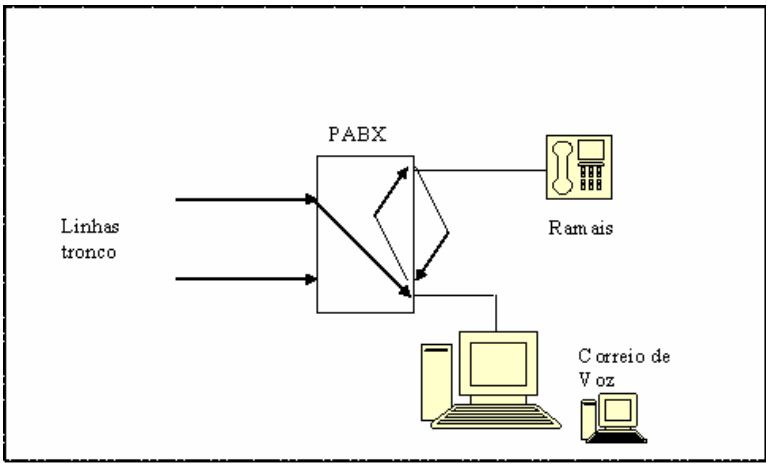
É um sistema que permite que ramais de um PABX tenham caixa postal de voz, como ocorre na telefonia celular e na telefonia fixa residencial.

Por meio de códigos discados no sistema em DTMF ou por meio de um software instalado no PC do usuário, Voicer Client, é possível administrar as caixas postais de voz individualmente.

Atualmente há duas formas de operação de Correio de Voz em PABX:

a) quando o Correio faz o atendimento de todas as chamas da empresa o próprio correio de voz sabe para qual ramal a chamada deveria ser transferida (sempre com consulta) e portanto sabe qual a caixa postal a ser acionada em caso de não atendimento ou ocupado.

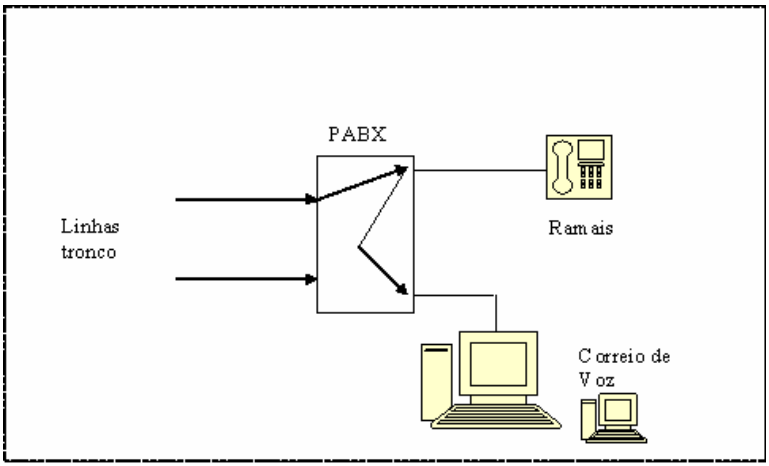
Esta forma de operação independe de qualquer sinalização com o PABX, entretanto não funciona em ligações internas pois estas não são atendidas pelo Correio de Voz.



Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

b) quando há integração entre o PABX e o Correio de Voz, mais utilizado em PABX com DDR. Neste caso, como as ligações vão diretamente aos ramais o PABX tem que identificar uma chamada não atendida ou ocupada, verificar se há caixa postal definida para este ramal e acionar o Correio de Voz passando as informações necessárias para que seja acionada a caixa postal do ramal.

Este é o modo mais completo de operação de um correio de voz pois permite até acionamento de caixas postais em ligações internas.



Integração IN-BAND

- Ao solicitar uma função do Correio de Voz o PABX chama um dos canais do correio de voz e após o atendimento disca uma seqüência em DTMF identificando a operação a ser feita.

Ex.
*32345 – grave mensagem no ramal 2345
*22345 – busque mensagens do ramal 2345
*12345 – configure a caixa postal 2345

Esta sinalização geraria as seguintes máscaras no CTI Server:
*3RRRR , *2RRRR, *1RRRR

Integração OUT-BAND

- Ao solicitar uma função do correio de voz o PABX envia uma mensagem pela porta serial ou pela Rede do PC notificando a função a ser executada e qual porta (canal) do CTI Server será utilizada.

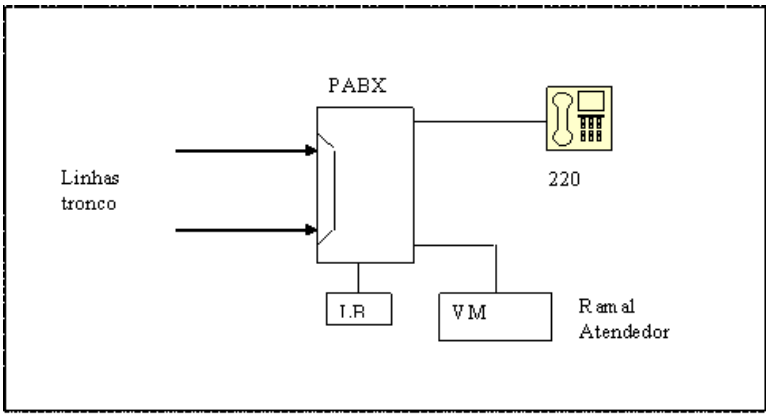
Ex.
STX3234502ETX – grave mensagem no ramal 2345 pelo canal 02
STX2234502ETX – busque mensagens do ramal 2345 pelo canal 02
STX1234502ETX – configure a caixa postal 2345 pelo canal 02
Esta sinalização geraria as seguintes máscaras no CTI Server:
*3RRRRPP , *2RRRRPP, *1RRRRPP, STX = 2 e ETX = 3

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

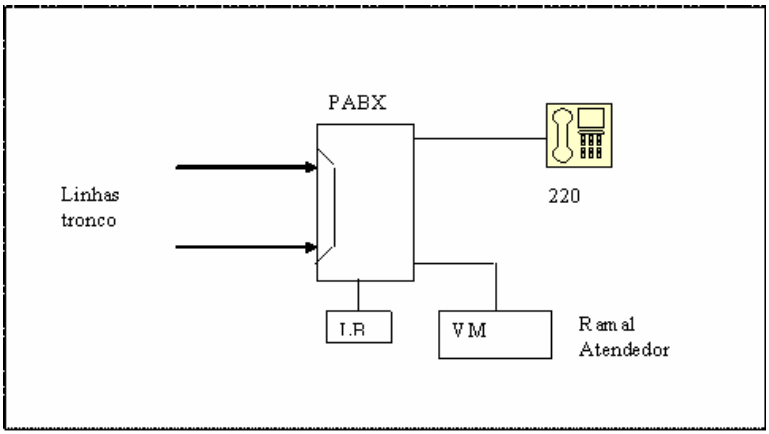
Exemplo 1:

Complete a seqüência de uma chamada entrante para o ramal 220 em um PABX com Atendimento Automático e espera telefônica. A chamada é atendida no terceiro toque.

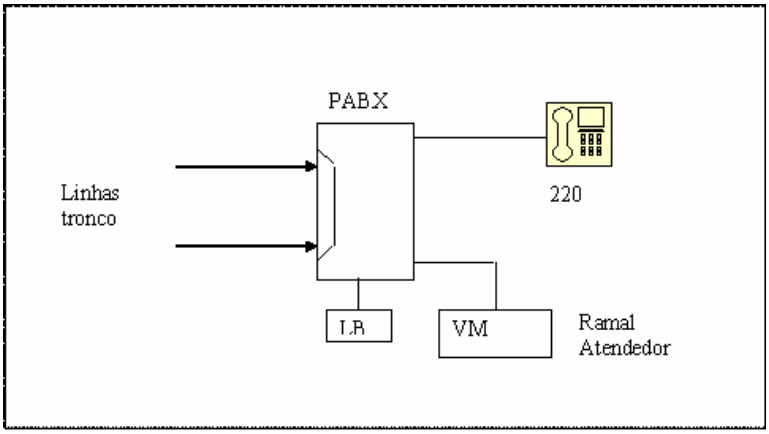
1 – Chamada chega ao PABX e é atendida



2 – O usuário disca o ramal 220 e a chamada é encaminhada.



3 – A chamada é atendida no ramal 220

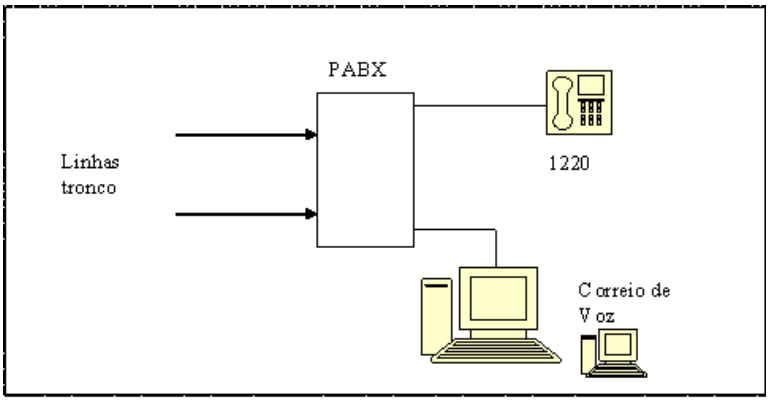


Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

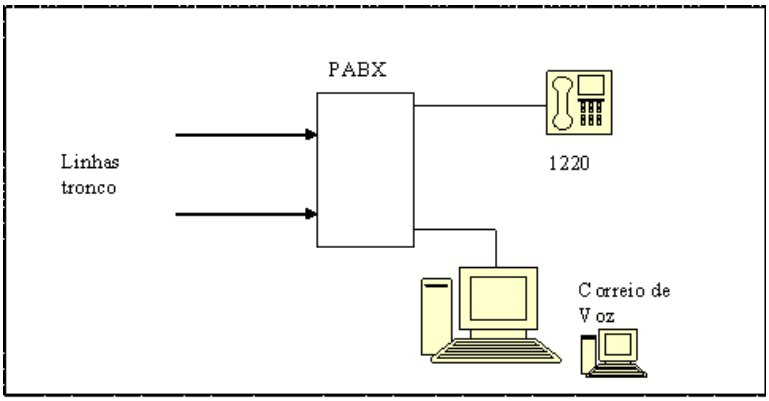
Exemplo 2:

Complete a seqüência de uma chamada entrante com DDR com números de 4196- 1200 a 4196- 1299 em uma central com Correio de voz, integração e inband. O ramal não é atendido em 5 toques e a integração para cair em uma caixa postal é *RRRR.

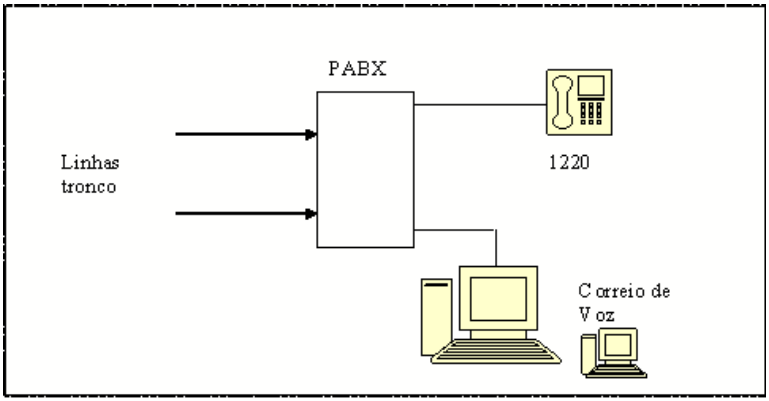
1 – Ligação entra com número 4196-1220



2 – Ligação não é atendida em 5 toques



3 – Chamador deixa seu recado

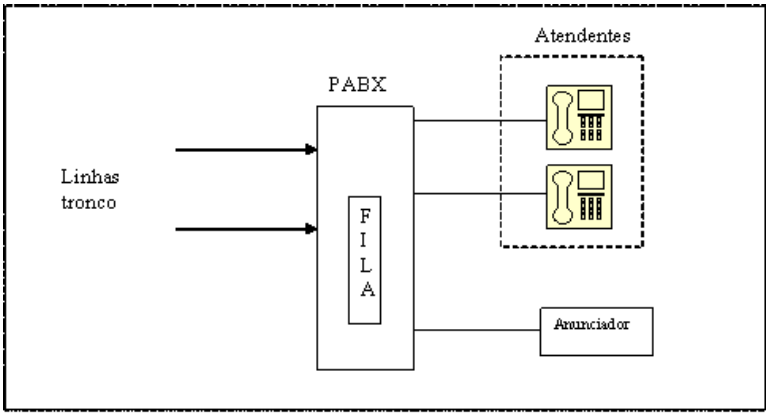


Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

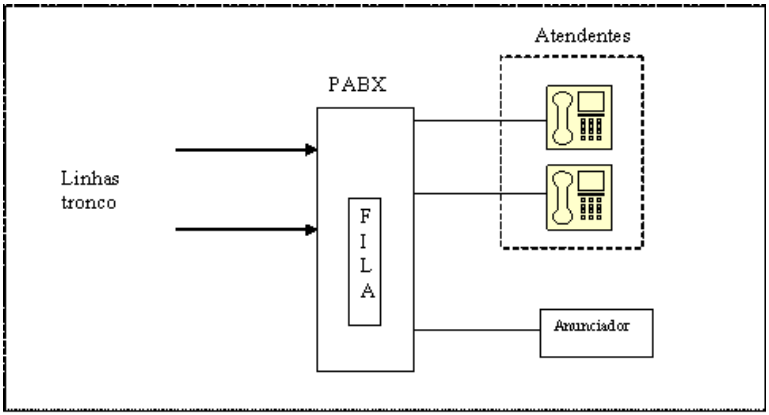
Exemplo 3:

DAC com 20 atendentes, fila de 40 posições, anunciador de chamadas e dois E1.

1 – Chamada entrante com atendente livre



2 – Chamada entrante com as 20 atendentes ocupadas fila não cheia



3 – Chamada entrante com as 20 atendentes ocupadas e a fila cheia

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

Parte IV

Suporte

4 Suporte

Em caso de presunção de defeito, entre em contato com o departamento de Assistência técnica da DigiVoice e solicite suporte pelo telefone **(11) 2191-6363**.

O Meucci viabiliza suporte remoto. Caso seu equipamento não possua este recurso, entre em contato com o Departamento Comercial da DigiVoice.

Caso após o suporte telefônico fique constatado defeito de hardware, siga os procedimento abaixo:

- Envie o produto para a DigiVoice com nota fiscal de natureza Remessa para Conserto.
- Anexe carta relatando o defeito apresentado.

Envie o produto para :

DigiVoice Tecnologia em Eletrônica Ltda
Al. Juruá, Nº 159 – Centro Empresarial de Alphaville
Barueri – São Paulo – CEP: 06455-010

Os produtos deverão ser enviados para a DigiVoice pelo meio de transporte de sua preferência, com frete pago. **Somente serão aceitos fretes a pagar, nos casos de equipamentos que tiverem seus defeitos de fabricação efetivamente comprovados dentro do período de garantia.**

Copyright © 2007 DigiVoice Tecnologia em Eletrônica

- A garantia pode ser comprovada pela Nota fiscal de compra ou pelo selo de garantia fixado nos produtos, desde que não violados.

- Caso os defeitos apresentados, não estejam cobertos pela garantia (ver hipóteses no certificado de garantia) o frete deverá ser reembolsado.

- Prazos para Conserto/Substituição pela Assistência Técnica:

  - Testes para avaliação :
    Durante a aceitação: Imediato
    Durante a garantia: 72Hs

  - Conserto/Substituição em geral :
    Durante a aceitação: 72Hs
    Durante a garantia: até 07 dias

Nestes prazos estão compreendidos a entrada e saída do produto na DigiVoice desconsiderando o tempo de transporte revenda-DigiVoice e DigiVoice-revenda (caso haja uma revenda intermediando).

Quaisquer dúvidas originadas deste documento, poderão ser esclarecidas através do Telefone/Fax **(011) 2191-6363**. Depto. de Assistência Técnica.